

UNIVERSIDAD DE CUENCA



**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA MEJORAR LOS
PROCESOS DE INTERACCIÓN EN LA PARROQUIA MOLLETURO DEL
CANTÓN CUENCA. EN EL PERÍODO MAYO-NOVIEMBRE 2015"**

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título
de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social
en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

AUTORAS:

Jessica Yadira Guiracocha Heredia

Miryam Patricia Ordóñez Pañi

DIRECTOR:

Mag. Pablo Antonio Vázquez



CUENCA - ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

El presente trabajo de grado, tuvo como propósito identificar los procesos y herramientas de comunicación interna y externa utilizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Molleturo. Para dar cumplimiento a este planteamiento, el primer paso fue basarnos en una fundamentación teórica en la que se plantea la importancia y ventajas del adecuado manejo de la comunicación organizacional. En la segunda etapa, se utilizaron herramientas de investigación como: observación directa no participativa entrevistas a personajes claves, encuestas, focus group, análisis FODA y análisis de la estructura de los medios de comunicación empleados por el GAD (Facebook, boletín de prensa y periódico comunitario), los mismos que nos permitieron identificar situaciones como: ambiente laboral negativo, falta de planificación y evaluación de actividades, ineficiente gestión de contenidos y poca periodicidad de los medios existentes, nula gestión estratégica y el 62% de la muestra encuestada estaba inconforme con la información brindada por las autoridades parroquiales y un alto nivel de desconfianza de la comunidad hacia GAD. En la parte final del trabajo se elaboraron cuatro productos comunicacionales que servirán como paliativo a los inconvenientes señalados: plan de comunicación interna y externa, manual de uso de la red social Facebook, programa radial y periódico comunitario. Cabe señalar que los dos últimos productos mencionados fueron realizados por jóvenes de la comunidad, debido a su participación en el proceso de creación de contenidos y producción.

Palabras claves: Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación Comunitaria, Estrategias de Comunicación, GAD de Molleturo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

The main aim of this thesis work was to identify the internal and external processes of communication as well as the communicative tools used by the Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) of the Molleturo. Consequently, in order to accomplish this approach, the first step was to take a theoretical foundation. It states about the importance and advantage of the correct management related to the organizational communication. In the second stage the methodological research tools used in this project were explained: (visual) direct observation without participation, interviews with key characters, surveys, focus group, analysis FODA, and analysis of the structure of the media employed by the GAD (Facebook, press release, and community newspaper). For instance, they allowed identifying situations such as: negative work environment, absence of planning and evaluation of activities, inefficient management of contents, few frequency reports of the existent means, and worthless strategic management. Additionally, a 62% of the surveyed sample feels in disagreement with the information offered by the parish authorities and there was a high-level of mistrust by the community against the GAD. Finally, in the last part of the project, four communication products were created in order to reassure the identified problems. As a result, these products are: plan of internal and external communication, manual of use of the social network Facebook, radial program and community newspaper. It is necessary to point that the last two mentioned products were made by young people from the community; since they participated in the process of contents and production creation.

Keywords: Internal Communication, External Communication, Community Communication, Strategies of Communication, GAD Molleturo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
DEDICATORIA.....	11
AGRADECIMIENTO.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO 1.....	14
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
1.- Comunicación.....	14
1.1.- Definición.....	14
1.1.2.-Elementos de la Comunicación.....	15
1.1.3.-Modelo de Comunicación de Shannon y Weaver	16
1.1.3.1.-Los elementos del modelo de Shannon y Weaver.....	17
1.1.4.- El nuevo paradigma de la comunicación.....	18
1.1.5.-Comunicación para el Desarrollo: Comunicación alternativa.....	19
1.2.- Las Relaciones Públicas	21
1.2.1.-Función de las Relaciones Públicas.....	23
1.2.2.- Comunicación Externa.....	24
1.2.2.1.-Herramientas de Comunicación Externa.....	25
1.2.3.-Comunicación Interna.....	26
1.2.3.1.-Herramientas de la comunicación interna	27
1.3.- Plan de Comunicación.....	28
1.3.1.-Estructura del plan de comunicación.....	28
CAPÍTULO 2.....	31
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL GAD	
PARROQUIAL DE MOLLETURO.....	31
2.1.-Caracterización general de la Parroquia de San Felipe de Molleturo.....	31
2.2.-Análisis y resultados de los instrumentos aplicados.....	32
2.2.1.-Diagnóstico de Comunicación Interna.....	32
2.2.1.1.-Observación directa no participativa.....	32
2.2.1.2.-Entrevistas a personajes claves.....	34
2.2.1.3.-Resultados de encuestas aplicadas.....	35
2.2.1.4.-Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)...	44
2.2.2.-Diagnóstico de Comunicación externa.....	45



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.2.1.-Observación directa de comunicación externa.....	45
2.2.2.2.-Entrevistas a informantes claves de Molleturo.....	47
2.2.3.-Resultados de encuestas aplicadas.....	48
2.2.2.4.- Análisis FODA.....	57
2.2.2.5.-Análisis de medios de comunicación utilizados por el GAD de Molleturo.	58
2.2.2.5.1.-Análisis del Boletín informativo.....	58
2.2.2.5.2.-Análisis del periódico “El Molleturense”.....	61
2.2.2.5.3.-Análisis de la cuenta de Facebook.....	66
CAPÍTULO 3.....	71
PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO PARA	
LA PARROQUIA MOLLETURO.....	71
3.1.-Presentación.....	71
3.2.-Plan de Comunicación Interna.....	71
3.2.1.-Misión.....	71
3.2.2.-Visión.....	72
3.2.3.-Público objetivo.....	72
3.2.4.-Objetivo general.....	72
3.2.5.-Objetivos específicos.....	72
3.2.6.-Estrategias y actividades.....	73
3.2.7.-Cronograma de actividades del plan de comunicación interna.....	76
3.2.8.-Presupuesto.....	80
3.2.9.-Herramientas de evaluación.....	80
3.3.-Plan de Comunicación Externa.....	80
3.3.1.-Visión.....	80
3.3.2.-Misión.....	82
3.3.3.-Público objetivo.....	82
3.3.4.-Objetivo general.....	82
3.3.5.-Objetivos específicos.....	82
3.3.6.-Estrategias y actividades.....	83
3.3.6.1.-Medios de comunicación digital (online).....	83
3.3.6.2 Medios de comunicación tradicional y alternativa (offline).....	85
3.3.7 Cronograma de actividades del plan de comunicación externa).....	88
3.3.8.-Presupuesto.....	103
3.3.9.-Herramientas de evaluación.....	104



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXOS.....	111



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Jessica Yadira Guiracocha Heredia, autor/a de la tesis "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE INTERACCIÓN EN LA PARROQUIA MOLLETURO DEL CANTÓN CUENCA. EN EL PERÍODO MAYO-NOVIEMBRE 2015", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado/a en Ciencias de la Comunicación Social en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 13 de mayo del 2016

Jessica Yadira Guiracocha Heredia

C.I: 010586460-7



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Miryam Patricia Ordóñez Pañi, autor/a de la tesis "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE INTERACCIÓN EN LA PARROQUIA MOLLETURO DEL CANTÓN CUENCA. EN EL PERÍODO MAYO-NOVIEMBRE 2015", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado/a en Ciencias de la Comunicación Social en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a

Cuenca, 13 de mayo del 2016

Miryam Patricia Ordóñez Pañi

C.I: 010521416-7



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Jessica Yadira Guiracocha Heredia, autor/a de la tesis "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE INTERACCIÓN EN LA PARROQUIA MOLLETURO DEL CANTÓN CUENCA. EN EL PERÍODO MAYO-NOVIEMBRE 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 13 de mayo del 2016

Jessica Yadira Guiracocha Heredia

C.I: 010586460-7



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Miryam Patricia Ordóñez Pañi, autor/a de la tesis "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE INTERACCIÓN EN LA PARROQUIA MOLLETURO DEL CANTÓN CUENCA. EN EL PERÍODO MAYO-NOVIEMBRE 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 13 de mayo del 2016

Miryam Patricia Ordóñez Pañi

C.I: 010521416-7



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

A Dios, por haberme bendecido con magníficos padres, quienes a pesar de las adversidades, supieron encaminarme para conseguir los objetivos propuestos. A mí amado “Chelo”, por su paciencia y comprensión, y a mis hijos para que siempre luchen por sus metas y sueños.

*Con amor
Jessica*

A Dios, a mis padres, profesores y amigos, quiénes a pesar de las dificultades, supieron guiar mi camino para conseguir cada uno de mis objetivos trazados.

Miryam



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTOS

A nuestro tutor de tesis, máster Pablo Vázquez por la paciencia y apoyo brindado durante el desarrollo de la misma.

A Salustino Gutama, presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de Molleturo, y a toda la comunidad molleturence, por la apertura brindada para la realización de este trabajo de graduación y por su amabilidad manifestada durante nuestra estadía en la parroquia.

A Byron González por plasmar nuestras ideas en el diseño del periódico comunitario y a todos quienes nos brindaron su apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

Jessica y Miryam



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional debe ser considerada de vital importancia para toda empresa, pública o privada, a fin de mantener buenas relaciones con sus públicos. El presente trabajo de grado, muestra el nivel de afección, que el mal uso de las herramientas de comunicación puede causar a nivel interno y externo de una entidad. Si bien es cierto, existen diversas herramientas que permiten fortalecer la interacción, pero no todas pueden ser aplicadas en cualquier institución, es necesario emplear las que más se apeguen a los objetivos de la organización y a las características de su entorno.

Molleturo es la parroquia rural más grande del cantón Cuenca, y su ubicación geográfica es una limitante para que las frecuencias de radio y televisión de la provincia del Azuay tengan presencia en la comunidad. Por tal motivo, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Molleturo, tuvo la iniciativa de crear un periódico comunitario, para mantener informados a sus pobladores. Sin embargo, el nivel de desinformación y malestar entre los molleturences era constante, debido a que la gestión de contenidos y las herramientas de comunicación utilizadas no satisfacía las necesidades de la comunidad.

De esta manera, el objetivo general del presente fue identificar los problemas específicos que dificultan la correcta interacción de la entidad con sus empleados y con la comunidad, asimismo se plantean acciones que permitan mejorar los procesos de comunicación a nivel interno y externo, a través de la creación de estrategias que estén acordes a la realidad de la comunidad, priorizando la inclusión y participación de los pobladores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.- Comunicación

1.1.- Definición

Con el objetivo de brindar mayor comprensión a este trabajo partiremos de la definición de comunicar. El Diccionario de la Real Academia Española (2001), proporciona la siguiente definición: "el verbo comunicar proviene del latín *communicare* (compartir información, impartir, difundir)" (pág. 283).

Teóricos de la Comunicación también han definido este verbo, Flores De Gortari y Orozco Gutiérrez (1998), en su obra denominada *Comunicación Administrativa Integral*, manifiestan que el verbo comunicar proviene de la voz latina "*comunicare*" que significa puesta o poner en común. A más de ello, facilitan al lector un concepto más general, al mencionar que "comunicación es acción y efecto de hacer a otro participe de lo que uno tiene, tomando en cuenta su parecer"(pág. 24). De ahí surge la importancia de hacer que la comunidad de Molleturo sea participe del proceso de comunicación, de forma que los contenidos que se elaboren reflejen la cosmovisión auténtica de los molleturences.

Por otro lado, la mexicana María Fonseca (2005) en su obra titulada *Comunicación Oral, Fundamentos y Práctica Estratégica*, nos proporciona la siguiente definición:

"comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes" (pág.02).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tomando como referencia los conceptos citados anteriormente, podemos señalar que la comunicación no es un proceso mecánico, ni la mera transmisión de ideas, conocimiento o experiencias. La comunicación, es un proceso de interacción complejo, debido a que es una herramienta de "contacto sociocultural", como lo menciona John Fiske (1982), en su texto *Introducción al Estudio de la Comunicación*. En esta obra, el autor señala que "la comunicación es central en la vida de nuestra cultura: sin ella la cultura muere"(pág. xx). Y precisamente, el objetivo de nuestro proyecto es mejorar los procesos de comunicación en la parroquia Molleturo, a través de la creación de espacios de encuentro o difusión que permitan rescatar la cultura de la comunidad, enriquecerse mutuamente e intercambiar valores y expresiones en aras del cambio social.

1.1.2.-Elementos de la Comunicación

David Berlo (1984) en su obra *El Proceso de la Comunicación*, sostiene que un modelo de comunicación debería incluir los siguientes elementos: 1) La fuente de la comunicación, 2) El codificador, 3) El mensaje, 4) El canal, 5) El decodificador y 6) El receptor de la comunicación (pág. 18-20).

	ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CADA ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN
1)	La fuente de la comunicación	"[...] toda comunicación humana tiene alguna fuente, es decir, alguna persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación".
2)	El codificador	"El codificador es el encargado de tomar las ideas de la "fuente" y disponerlas en un código, expresando así el objetivo de la fuente en forma de mensaje".



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3)	El mensaje	"[...] un mensaje puede ser considerado como conducta física: traducción de ideas, propósito e intenciones en un código, en un conjunto sistemático de símbolos".
4)	El canal	"Un canal es un medio, un portador de mensajes, o sea un conducto".
5)	El decodificador	"Así como la fuente necesita un codificador para traducir sus propósitos en mensajes, para expresar el propósito en un código, al receptor le hace falta un decodificador para retraducir, decodificar el mensaje y darle la forma que sea utilizable por el receptor".
6)	El receptor de la comunicación	"Las personas situadas al otro extremo del canal pueden ser llamadas el <i>receptor</i> de la comunicación, el blando de ésta".

Figura 1: Elaboración propia

Elementos de la comunicación de Shannon y Weaver)

Una vez que se han definido los elementos que intervienen en un proceso de comunicación, añadimos el modelo de comunicación establecido por Shannon y Weaver en 1949, nos servirá como base para el desarrollo de nuestro proyecto, debido a que se enfoca principalmente en el empleo del canal, pues la elección de éste es un factor importante para la efectividad de la comunicación.

1.1.3.-Modelo de Comunicación de Shannon y Weaver

Fiske (1982), en la obra que ya hemos citado, describe ampliamente las características del modelo de Shannon y Weaver. El autor destaca que dicho



UNIVERSIDAD DE CUENCA

modelo se basa en una teoría matemática de la comunicación y que es aplicable a cualquier mensaje independientemente de su significación, ya que esta permite estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio.

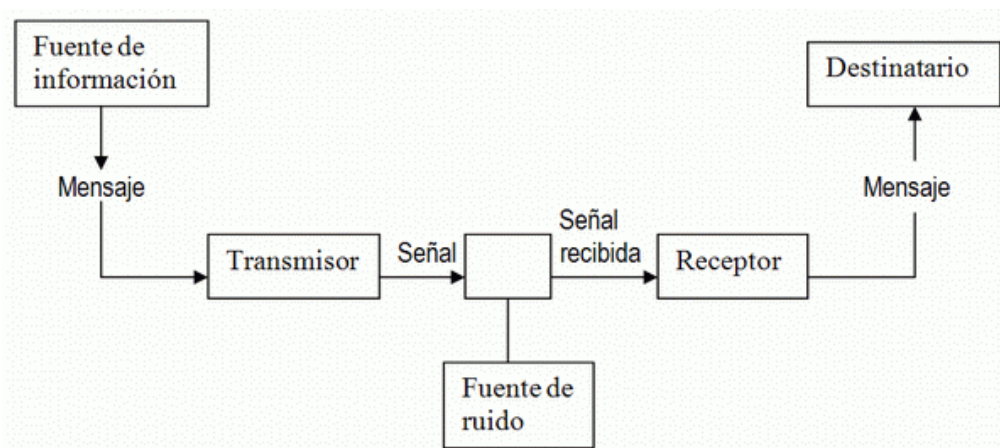


Figura 2: El Modelo de Shannon y Weaver (Fiske, 1982)

“En el modelo, se considera a la *fuentes* como el origen de las decisiones: la *fuentes* decide qué *mensaje* envía, o, más bien, selecciona uno de un conjunto de mensajes posibles. El *transmisor* convierte el mensaje seleccionado en una *señal* que envía a través del *canal* al *receptor*” (Fiske, 1982, pág.04).

Lo importante en este modelo es que la señal se descodifique en el transmisor de forma adecuada para que el mensaje codificado por el emisor sea el mismo que es recibido por el destino.

1.1.3.1.-Los elementos del modelo de Shannon y Weaver

El profesor Ernesto César Galeano (1997) en su texto *Modelos de Comunicación*, describe detalladamente los elementos que intervienen en el modelo establecido por Shannon y Weaver (pág.5-6).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- a) **La fuente:** es el elemento emisor inicial del proceso de comunicación; produce un cierto número de palabras o signos que forman el mensaje a transmitir. Por ejemplo, puede ser la persona que, habiendo descolgado el teléfono y marcado el número, comienza a hablar. Puede ser, del mismo modo, el parlante de la radio o de la TV.
- b) **El transmisor:** es el emisor técnico, esto es el que transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos que serán adecuados al canal encargado de transmitirlos. Así, en nuestro ejemplo, el transmisor transformará la voz en impulsos eléctricos que podrán ser transmitidos por el canal.
- c) **El canal:** es el medio técnico que debe transportar las señales codificadas por el transmisor. Este medio será, en el caso del teléfono, los cables, o la red de microondas utilizada por la empresa telefónica en comunicaciones internacionales.
- d) **El receptor:** también aquí se trata del receptor técnico, cuya actividad es la inversa de la del transmisor.
- e) **El destinatario:** constituye el verdadero receptor a quien está destinado el mensaje. Será entonces la persona a quien se dirige el llamado telefónico o el conjunto de personas audiencia de radio o de TV.

Para obtener mayor éxito en el proceso de comunicación es fundamental la elaboración de un mensaje afín a la realidad socio cultural de los molleturences y a más de ello hay que seleccionar un canal acorde a los requerimientos y características de la comunidad. En el caso de Molleturo utilizaremos medios tradicionales como prensa escrita y radio, implementaremos un medio alternativo (megáfono) con el fin de llegar a aquellos sectores donde no hay cobertura de la señal radiofónica, y para aquellas personas que no saben leer.

1.1.4.- El nuevo paradigma de la comunicación

Con el avance de la tecnología se han roto barreras, especialmente con la llegada de las redes sociales, ha provocado que la forma de comunicar y el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

proceso de transmisión de la información se haya modificado entre emisor y receptor, dando paso a la inmediatez en el proceso de comunicación. Bic Galicia (2010) en su obra titulada *Manuales Prácticos de la Pyme* menciona que éstos cambios en el proceso de comunicación, "no sólo se ha visto alterado el canal, sino que también se han visto alteradas con estos cambios las dimensiones tradicionales del tiempo y espacio" (pág. 16-17).

Galicia sostiene que todos estos cambios han establecido varios principios básicos en este nuevo paradigma de la comunicación:

- Comunicación más participativa
- Interpersonal
- Global: sin barreras de espacio ni fronteras.
- Operativa: volcada a la acción.
- Y para todo el mundo.

Debido a lo que establece Galicia en su texto, hemos visto la necesidad de hacer uso de las redes sociales, específicamente de Facebook, como una herramienta de soporte que proporcione una visión más integradora al Plan de Comunicación que se ejecutará en Molleturo, pues de esta manera, se obtendrá un feedback más rápido por parte de la comunidad que hagan uso de esta red social.

1.1.5.-Comunicación para el Desarrollo: Comunicación alternativa

Como planteamos anteriormente nuestro proyecto incluye la utilización de herramientas de comunicación alternativa como: periódico comunitario, programa radial comunitario y megáfono, por ello creemos conveniente que se dé una breve definición de lo que implica la comunicación alternativa o comunitaria.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La Teoría de la Comunicación para el Desarrollo va de la mano con la Comunicación Comunitaria o Popular, pues se enfoca en una comunicación más solidaria, permitiendo al ser humano deliberar y expresar su opinión sobre asuntos importantes de su propio bienestar. Pero ¿Qué entendemos por Comunicación para el Desarrollo (CPD)?

"La CPD es más que una estrategia: es un proceso social que fomenta el diálogo entre las comunidades y los responsables de la adopción de decisiones locales, nacionales y regionales. Su objetivo es el fomento, desarrollo e implementación de políticas y programas que mejoren la calidad de vida de todas las personas" (UNESCO, 2011, pág. XX).

Aunque el fin último de los medios de comunicación no es necesariamente educar, la gente aprende de ellos. Por eso es tan importante referirnos a su responsabilidad social, a la necesidad de que sean conscientes de la imagen humana que es proyectada en sus mensajes, a la contribución de mejores ciudadanos y a la construcción de democracias reales.

La UNESCO (2011) en su texto denominado *Comunicación para el Desarrollo* da a conocer la importancia de crear espacios de comunicación alternativa, especialmente en sectores vulnerables:

"La Comunidad internacional, incluidas las Organizaciones de la Naciones Unidas, ha reconocido la importancia de responder las necesidades de información y comunicación de las personas marginadas y vulnerables. Ha entendido el papel que la comunicación puede desempeñar en el empoderamiento de las personas para influir sobre las decisiones que afectan sus vidas" (pág. V).

En la obra de Mario Kaplún (1998), *Una Pedagogía de la Comunicación*, se expresa que "los sectores populares no quieren seguir siendo meros oyentes; quieren hablar ellos también y ser escuchados. Pasar a ser interlocutores. Y así,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

junto a la "comunicación" de los grandes medios, concentrada en manos de unos pocos grupos de poder, comienza a abrirse paso una comunicación de base; una comunicación popular, comunitaria, democrática"(pág.63).

Al hablar de comunicación no hablamos de la simple transmisión de información, sino de un quehacer comunicacional participativo e incluyente. Para lograr que los mensajes elaborados representen y reflejen las necesidades de la comunidad es importante que el profesional de la comunicación utilice varios procedimientos que menciona Kaplún. Para ello haremos uso de los siguientes procedimientos: La prealimentación, considerar al ser humano como un EMIREC (amalga de emisor y receptor), estar al servicio de un proceso educativo transformador y tener como metas el diálogo y la participación.

Este plan está pensado en el GAD de la parroquia Molleturo como su principal promotor, más aún, tenemos como meta final considerar a sus habitantes como actores protagonistas durante su ejecución. "Los hombres y los pueblos de hoy se niegan a seguir siendo receptores pasivos y ejecutores de órdenes. (...) así como reclaman justicia, igualdad, el derecho a la salud, educación, reclaman también su derecho a la participación y por lo tanto a la comunicación" (Kaplún, 1998, pág. 63).

1.2.- Las Relaciones Públicas

Para definir Relaciones Públicas nos basaremos en tres tipos de concepciones planteadas por Antonio Castillo (2010), en su libro *Introducción a las Relaciones Públicas*, estas son: la tradicional, la generacional y la legal. Las mismas que describiremos a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Concepto Tradicional:

Castillo (2010) cita la definición de la International Public Relations Association (IPRA):

"[...] las Relaciones Públicas son una actividad de dirección de carácter permanente y organizado, por la cual una empresa o un organismo privado o público busca obtener o mantener la comprensión, la simpatía o el concurso de aquellos con los que tiene o puede tener que ver" (pág. 61).

Esta definición expresa que las organizaciones públicas o privadas deben conocer e investigar las necesidades de su público interno y externo para poder adaptarse y responder a los cambios.

Concepto generacional:

Castillo (2010) indica que a partir de los años 60 el papel del profesional de las Relaciones Públicas es teorizado desde un punto de vista directivo o gerencial, en donde se destaca su participación en la elaboración, planificación y ejecución de las estrategias de las Relaciones Públicas enfocadas al cumplimiento de los objetivos de la organización (pág.62).

"Las Relaciones Públicas son una clara función de la dirección que ayuda a establecer y mantener líneas de comunicación mutuas, comprensión, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; involucra la solución de asuntos y problemas; ayuda a la dirección a mantenerse informada y receptiva ante la opinión pública; define y realiza la responsabilidad de la dirección respecto al interés público; ayuda a la dirección respecto al interés público; ayuda a la dirección a mantenerse alerta para utilizar los cambios eficazmente sirviendo de sistemas de alerta anticipada para adelantarse a las tendencias; y usan la investigación y el sondeo así como las técnicas de comunicación ética como sus principales herramientas". (Castillo, 2010, pág. 62).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la misma obra, Castillo señala que para la Public Relation Society of America (PRSA), las Relaciones Públicas son un medio para conciliar los intereses entre la sociedad y los objetivos de las organizaciones, para ello se debe desarrollar relaciones efectivas con públicos distintos (pág.63).

Concepto Legal:

Castillo (2010) manifiesta que el primer concepto legal de las Relaciones Públicas se dio en la República de Brasil, en diciembre de 1967. Sin embargo, no es de nuestro interés citar la evolución de esta rama, sino destacar el que más se apegue a nuestro tema de proyecto. Por ello citamos la definición reconocida en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Texto recogido por el mismo autor.

Castillo (2010) cita la definición de la siguiente manera:

"Desantes (1986:144) Las Relaciones Públicas constituyen un factor de socialización en el sentido de desarrollo progresivo de los vínculos sociales, de interdependencias que se originan entre los hombres individualmente considerados o entre los hombres encuadrados en organizaciones para alcanzar objetivos que no pueden conseguir aisladamente y los que no están. Es decir, entre las múltiples formas en que el hombre vive en la comunidad: en su mesmedad; u organizado en su sociabilidad. En esa regulación debe considerarse que, a través de las relaciones públicas, las organizaciones han de dar cuenta a todos los demás sujetos del cumplimiento de sus fines o lo que es lo mismo, de la realización de su función social" (pág. 68).

Una vez presentadas estas definiciones, podemos decir que las Relaciones Públicas son un medio conciliador entre los intereses de la organización y sus públicos (internos y externos) (Castillo, 2010), pero para ello se debe interpretar, conocer e investigar el entorno de cada uno de sus públicos. Además, se debe



UNIVERSIDAD DE CUENCA

impartir información veraz y significativa, la misma que dará cuenta de los fines y funciones de las instituciones a la sociedad. Es decir; la organización por medio de las Relaciones Públicas debe revertir a la sociedad lo que de ella ha obtenido.

1.2.1.-Función de las Relaciones Públicas

Cutlip, Center y Broom (1996) en el *Manual de las Relaciones Públicas Eficaces*, describen las principales funciones de las RR.PP, realizado por la Public Relation Society of America (pág. 37-38).

- Anticipar, analizar e interpretar la opinión pública, actitudes y asuntos que puedan tener repercusión, en sentido positivo o negativo en las operaciones y planes de la organización.
- Dar a conocer a todos los niveles de dirección de la organización respecto de las decisiones estratégicas, líneas de conducta y comunicación a implementarse, tomando en consideración su complejidad y la responsabilidad de la organización frente a la ciudadanía o la sociedad.
- Para lograr la consecución de los objetivos de la organización es necesario investigar, dirigir y evaluar los programas de acción o comunicación que se han implementado.
- Planificar e implementar las acciones de la organización para influenciar o cambiar la política pública.
- Fijar objetivos, planificar, presupuestar, contratar y capacitar personal; en definitiva, gestionar los recursos necesarios para que todo lo anterior funcione.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.2.- Comunicación Externa

En el libro *Introducción a las Relaciones Públicas*, Castillo cita a Rodríguez en la siguiente definición: "la comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover su productos o servicios". (Castillo, 2010, pág.105)

Sin embargo, es necesario destacar que la comunicación externa no se aplica simplemente a organizaciones, sino a cualquier entidad sea esta pública o privada. También es indispensable destacar que los llamados públicos externos son el entorno que rodea a la entidad, y por ende éstas influyen positiva o negativamente en la imagen de la organización, ya que la misma no puede estar aislada, necesita, quiera o no, interactuar con su ambiente.

Por ejemplo, se puede citar el caso del GAD de Molleturo que es una institución pública y a su vez el público externo viene a ser la gente que pertenece a la parroquia, las escuelas, el sub centro de salud, medios de comunicación, grupos comunitarios, es decir, todo lo que le rodea, y éste puede influenciar de forma positiva o negativa sobre la imagen del Gobierno Parroquial, puesto que toda actividad que realice el GAD siempre estará evaluada por su entorno.

Para dar mayor entendimiento a lo que nos referimos con entorno, citamos a Castillo (2010) "el entorno está compuesto por todo los elementos externos a la organización que tienen algún grado de influencia sobre ella [...] Esos elementos son ambientes de información [...], podemos ver a la organización como receptora y emisora de información con su entorno" (pág.105-106).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Castillo, en la obra citada anteriormente, expresa que las organizaciones deben ser cautelosas con la información recibida de su entorno, ya que siempre de una u otra manera, influirá en la cultura organizacional de la institución. Además, destaca que es necesario tener apertura para poder adaptarse a los cambios, pero sin perder los objetivos institucionales. (pág.105)

1.2.2.1.-Herramientas de Comunicación Externa:

Si la intención de cualquier organización es potenciar su imagen, uno de los recursos utilizados como estrategias es estrechar relaciones con los medios de comunicación. Sin embargo, no se puede restar importancia a otros recursos y herramientas de comunicación alternativa que permitirá llegar de una mejor manera a nuestro público objetivo. Es así que para la elaboración del plan de comunicación externa del GAD de Molleturo se hará uso de herramientas que permitirán estrechar relaciones con los medios de comunicación y tener mayor aceptación por parte de la comunidad.

Las herramientas que se mencionan a continuación son de acuerdo a la aplicabilidad del plan de comunicación para el GAD de Molleturo, en base al contexto socio-cultural identificado por parte de la parroquia.

- **Programa Radial Comunitario:** “La Voz de Molleturo”.
- **Periódico:** El Molleturence
- **Facebook:** Página oficial del GAD de Molleturo
- **Megáfono:** Herramienta alternativa de comunicación, por este medio se retransmitirá el programa radial, puesto que en algunas comunidades no llega la señal radiofónica, pero si cuentan con un megáfono.
- **Boletines informativos:** Se entregará siempre y cuando la información sea de trascendencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Comunicados de prensa:** Se elaborarán boletines de prensa sobre las actividades del GAD y se enviará los medios de comunicación.

Una vez definidas las herramientas de comunicación a utilizar en el plan, se debe tomar en cuenta su estructura para que la ejecución se lleve a cabo exitosamente. Pero esto es solo una parte, ya que para poder mejorar la comunicación de las instituciones con sus públicos, primero es necesario que exista una adecuada comunicación interna entre todo el personal que labora en el GAD, para ello primero definiremos lo que es la comunicación interna.

1.2.3.-Comunicación Interna

La comunicación interna es un proceso de interacción entre los empleados de una organización (desde los mínimos cargos hasta los más altos directivos), cuyo objetivo es mantener buenas relaciones con los empleados y desarrollar el sentido de pertenencia para con la organización. Recurso que hoy en día es muy utilizado, puesto que si los empleados están bien la organización también lo está. Castillo (2010) en su libro cita a Rodríguez, quien define a la comunicación interna de la siguiente manera:

"[...] conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales" (pág.121).

En este tipo de comunicación se da la información formal y la informal. La comunicación formal es aquella que es reconocida por la institución como tal, información facilitada directamente por las autoridades de la institución. Mientras que la informal se refiere a la que no es reconocida legalmente por la organización,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

por ejemplo: los rumores, comentarios de empleados que tienen cierta influencia sobre determinados grupos dentro de la institución, etc.

1.2.3.1.-Herramientas de la comunicación interna

Existe una serie de herramientas de la comunicación interna, para nuestros fines enumeraremos únicamente las que son aplicables en el Gobierno Parroquial de Molleturo:

- **Cartas, circulares, memos, actas y otros documentos:** Estas herramientas tienen como propósito mantener informado al público interno, además de establecer políticas de comunicación entre los mismos.
- **Buzón de comunicaciones:** Por medio de este recurso se permitirá al personal del GAD dar sugerencias, comentarios, quejas o peticiones de información:
- **Folletos, cartelera:** Se colocará contenido del GAD para mantener informado al personal.
- **Reuniones:** Se realizarán reuniones periódicamente con el personal del GAD para dar a conocer temas de interés y establecer una mejor comunicación.
- **Evaluaciones, encuestas de actitud:** Con el uso de estas herramientas, se permitirá identificar las necesidades del personal y a su vez tomar acciones.
- **Eventos internos:** Se realizarán eventos sociales para mejorar la relación con el personal del GAD, por ejemplo: aniversarios e inauguraciones, convenciones, fiesta de navidad, fiesta de fin de año, etc.

1.3.- Plan de Comunicación

Molero (2005) en su artículo *Plan de Comunicación*, lo define de la siguiente manera: “Se trata de un instrumento que engloba el programa comunicativo de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

actuación (a corto, medio y largo plazo), y que recoge: metas, estrategias, públicos, objetivos, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación” (pág. 4). Este instrumento se usa con fin de mejorar la comunicación entre los distintos públicos, por tanto es imprescindible que el plan esté encaminado a la consecución de los objetivos de la institución.

1.3.1.-Estructura del plan de comunicación

En el documento digital *Manuales prácticos de la PYME: Cómo elaborar el plan de comunicación* (2006, pág. 62) se describe la estructura del plan de comunicación integral:

- 1. Análisis:** estudio de la información del entorno externo e interno. Resumen DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).
- 2. Antecedentes:** análisis de la información de la empresa, historia, ventas...
- 3. Objetivos:** se deben señalar cuáles son los objetivos, qué se quiere conseguir con las actividades que se pongan en marcha. Los objetivos deben poder ser cuantificados, medibles y han de ser alcanzables, realistas.
- 4. Público objetivo o target de la comunicación.** Es imprescindible determinar a quién se va a dirigir la comunicación. Definir cuál o cuáles son los destinatarios o grupos de destinatarios en los que se centrarán los esfuerzos comunicativos. Conocer al público al que se dirige la empresa, los medios que utiliza para informarse, el estilo comunicativo que maneja son aspectos claves y críticos que influirán en el éxito de la comunicación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. El mensaje: es el elemento que se quiere comunicar eligiendo las características o atributos a comunicar, así como el tono o estilo de la comunicación.

6. Estrategia: elección del modo a desarrollar cada una de las áreas de comunicación con el fin de alcanzar los objetivos.

7. Acciones: concreción de las actividades a desarrollar y los medios a utilizar para desarrollar el plan.

8. Cronograma o calendario: planificación en el tiempo de cada una de las acciones.

9. Presupuesto: cantidad económica que se destinará a la puesta en marcha del plan estratégico de comunicación integral.

10. Control y seguimiento: medición del transcurso y cumplimiento del plan con el fin de realizar acciones de corrección para intentar alcanzar los objetivos marcados.

11. Indicadores

a. De realización física: miden el grado real de cumplimiento de las acciones programadas.

b. De realización financiera: mide qué presupuesto real ha sido ejecutado sobre el presupuesto en principio destinado a esta acción de promoción y divulgación

c. De impacto: mide el número real de personas impactadas a través de las acciones puestas en marcha, por ejemplo número de apariciones en los medios, número de materiales enviados...

d. De resultado: mide el número real de resultados alcanzados como por ejemplo el número de visitas de la página web.

Todos las definiciones que hemos presentado en este marco teórico nos servirán de base para la investigación, la misma que nos permitirá identificar los problemas de comunicación a nivel interno y externo en la parroquia Molleturo, y de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

igual manera nos dará las directrices para plantear las posibles soluciones ante las problemáticas identificadas, esto con el objetivo de mejorar los procesos de interacción del GAD con sus públicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL GAD PARROQUIAL DE MOLLETURO

2.1.-Caracterización general de la Parroquia de San Felipe de Molleturo

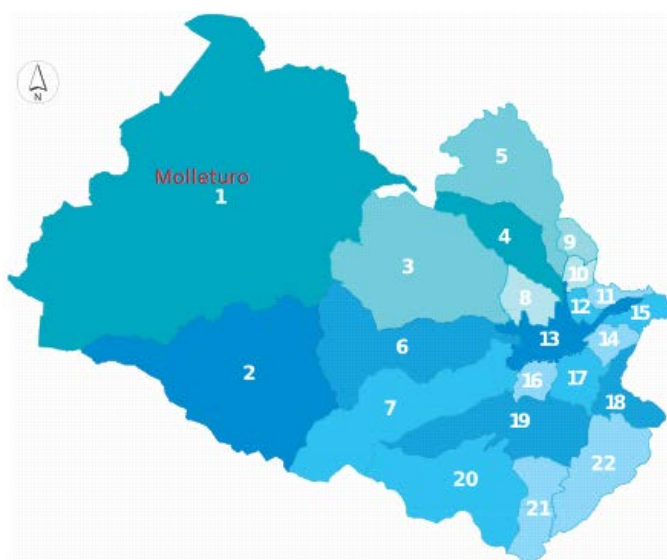


Figura3

División política territorial del cantón Cuenca

Fuente: GAD del Cantón Cuenca

La parroquia rural de San Felipe de Molleturo pertenece al cantón Cuenca de la provincia del Azuay, limitando al norte con las provincias de Cañar y Guayas, al sur con la parroquia Chaucha, al este con la parroquia Sayausí y al oeste con los cantones Naranjal y Balao. Con una población de 7.166 habitantes y una superficie aproximada de 864 kilómetros cuadrados, Molleturo es la parroquia más grande de Cuenca y se encuentra en la parte noroccidental del cantón.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De acuerdo a la información encontrada en el libro *Molleturo Vol. 1*, escrita por el molleturence Lic. Ángel Puín (2008), esta comunidad aparece por primera vez reconocida como parroquia en 1852, “la Asamblea Nacional de Ecuador decreta su existencia en la provincia de Cuenca, firmada el 1 de Septiembre de 1852”. (pág. 16).⁴⁸ Caseríos y centros poblados se registran en el lugar, de acuerdo con un informe del proyecto liderado por la SENPLADES (2011), también se indica que en cuanto a la producción agrícola la parroquia tiene muy pocos cultivos, los más representativos son caña de azúcar, cacao y árboles frutales, ubicados en las zona cálida que colindan con las parroquias Balao, Naranjal, Jesús María y San Antonio. En los alrededores de la cabecera parroquial se encuentran unos pocos y pequeños cultivos, principalmente de maíz, habas y hortalizas que sirven para el autoconsumo. La principal actividad económica de la población es la ganadería, la misma que se desarrolla de manera rudimentaria.

2.2.-Análisis y resultados de los instrumentos aplicados

Para obtener los datos necesarios de la parroquia en el marco de la comunicación y obtención de un resultado efectivo en la aplicación del proyecto acorde a la realidad de Molleturo, utilizamos varias herramientas de investigación como: observación directa no participativa, entrevistas a informantes claves de la parroquia, encuestas y análisis FODA. Las mismas que se describen a continuación.

2.2.1.-Diagnóstico de Comunicación Interna

El diagnóstico de comunicación interna realizado durante 4 meses, se basó en analizar los procesos y herramientas de comunicación interna que utiliza el personal del GAD parroquial. Tiempo en el que se han identificado serias falencias comunicacionales, como la inexistencia de un buen ambiente laboral, falta de planificación de actividades y nula participación del personal en la toma de decisiones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.1.1.-Observación directa no participativa

Partiremos citando la definición de observación no participativa dada por Gloria Pérez (2004) para tener una descripción más acertada sobre esta técnica de investigación, “se refiere a situaciones en las que el observador no actúa como parte de la situación que está observando, permanece fuera de la realidad observada” (pág. 269).

Durante este proceso nos enfocamos en la observación del comportamiento de los empleados y los procesos de comunicación utilizados, identificando los siguientes inconvenientes:

- La falta de reuniones informativas o de planificación, ha generado desinformación en el personal y se da información incompleta o errónea a los ciudadanos.
- La cartelera informativa no está ubicada en un lugar visible para los ciudadanos, cayendo en desuso esta herramienta de comunicación.
- Inexistencia de un vocero oficial, esto se ha observado en varias ocasiones. Vocales del GAD facilitan entrevistas a los medios de comunicación, sin haber mantenido una reunión previa con todos los integrantes del Gobierno Parroquial, para consolidar una sola posición con respecto a cualquier tema de interés. Un ejemplo claro de ello se dio el pasado mes de diciembre en el que a través de una entrevista en Radio Spléndid, el vocal Cristóbal Chunir, señaló que la comunidad se movilizaría al Centro Histórico de Cuenca con el fin de exigir a las autoridades el cumplimiento de obras para la parroquia. Pero dicha movilización nunca se dio porque al interior del GAD y de la parroquia se desconocía sobre el tema.
- No se han definido roles específicos, a pesar de que cada comisión está bajo el cargo de un vocal, el presidente del Gobierno Parroquial intenta dirigir el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

mayor número de proyectos, generando desacuerdos e inconvenientes entre la directiva del GAD e induciendo a un ambiente laboral tenso.

- El proceso de recepción de documentos por parte de secretaría tiene varias deficiencias, provocando que las solicitudes u oficios no lleguen a tiempo o en el peor de los casos se extravíen.
- La inexistencia de señalética dificulta a los usuarios ubicar las dependencias que necesitan para cada uno de sus trámites.

2.2.1.2.-Entrevistas a personajes claves

A fin de sustentar las conclusiones obtenidas mediante la observación, procedimos a realizar varias entrevistas a personajes clave de la entidad.

- Sr. Salustino Gutama, presidente del GAD, manifestó que sí existen inconvenientes al interior de la institución, los mismos que se han generado a causa de una escasa comunicación. Lamentablemente no quiso ahondar más sobre el tema. (Entrevista realizada el 08 de agosto del 2015).
- Sr. Vicente Gutama, quien actualmente funge como vicepresidente del GAD y forma parte de la institución por más de 6 años, se mostró más abierto a tratar sobre el tema. Cabe mencionar que el señor Gutama es el miembro más antiguo de la institución, puesto que fue presidente del GAD en la administración anterior (2010 – 2014). Él, manifestó mucha inconformidad sobre los procesos de comunicación que se vienen ejecutando en la entidad, "son nulos, no existen y son muy importantes para mejorar la situación aquí...", aseveró, citando varios inconvenientes más: "el presidente de la junta es una persona muy cerrada, no se puede dialogar con él, no delega actividades, no existen reuniones informativas, nadie sabe nada de lo que pasa aquí..., se debería dejar a un lado los intereses políticos y dialogar para sacar adelante a la Junta". (Entrevista realizada el 18 de octubre del 2015).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Rouse Guayllas, secretaria administrativa, quien labora en la institución cerca de 6 meses, manifestó que en muchas ocasiones el personal que labora no comunica sobre las actividades que vienen ejecutando, especialmente los técnicos que realizan constantes recorridos en las comunidades de la parroquia y tienen que ausentarse de la oficina, "no sé qué informar a la gente cuando vienen necesitando", añadió (Entrevista realizada el 1 de noviembre del 2015).

Estas opiniones sobre el proceso de comunicación al interior del GAD ratifican la inexistencia de comunicación entre el personal que labora allí. Todo esto dificulta la gestión institucional, ocasionando un ambiente tenso y una atención inapropiada a los usuarios.

2.2.1.3.-Resultados de encuestas aplicadas

Con el objetivo de medir la satisfacción laboral y los procesos de comunicación que son utilizados por el personal, ejecutamos la técnica de la encuesta, la misma que se formuló con un cuestionario de 20 preguntas enfocadas a la evaluación de la comunicación interna y satisfacción laboral, obteniendo los siguientes resultados:

Aspectos a evaluar:

- Comunicación Interna
- Satisfacción Laboral

Personal que labora en la institución:

ÁREA	Nº DE EMPLEADOS
Autoridades del GAD	5
Secretaría	1
Contabilidad	1
Técnica de Proyectos	1



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Técnica de Reforestación	1
Técnica Ambiental	1
Técnica Civil	1
Técnica de Vialidad	1
Asesoría Jurídica	1
Chofer	1
TOTAL	14

Figura4.

Fuente: elaboración propia.

Genero del personal que labora en la institución

Femenino	5 (36%)
Masculino	9 (64%)

.Figura5

Fuente: elaboración propia.

Años de labor del personal en el GAD

Años de labor institucional	
Menor a 1 año	5 (36%)
De 1 a 3 años	3 (21%)
De 3 años en adelante	6 (43%)

.Figura 6

Fuente: elaboración propia

El GAD de Molleturo cuenta con 14 personas que laboran en la institución, incluido autoridades y personal administrativo: 5 mujeres y 9 hombres, de los cuales 5 laboran menos de 1 año, 3 más de 1 año, y 6 más de 3 años, lo que nos da como resultado que el 64% del personal conoce a profundidad los procesos de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comunicación e interacción en la institución, por lo que les resulta fácil dar una apreciación sobre la calidad de comunicación interna organizacional.

Flujos de información que se maneja en la institución:

TIPO	DESCRIPCIÓN	%
Vertical	Comunicación establecida entre personal o unidades de distinto nivel jerárquico.	21%
Ascendente	Comunicación establecida entre personal de un nivel jerárquico inferior y se dirige a un superior.	14%
Descendente	Comunicación establecida entre personal de un nivel jerárquico superior y se dirige a un nivel inferior.	58%
Horizontal	Comunicación establecida entre personal de diferentes unidades, del mismo nivel o entre los componentes de un grupo de trabajo.	7%

Figura 7

Fuente: Elaboración propia

Canales de comunicación (Levis, pág.02)

Luego de las encuestas aplicadas al personal que labora en el GAD, pudimos establecer que se aplican todos los flujos que hemos citado anteriormente, pero el que más se aplica es el descendente, mostrando el 58% de uso. Este tipo de comunicación es eficiente cuando es utilizada para comunicar la cultura organizacional o las directrices de cómo ejecutar las políticas, la misión y la visión de la entidad, pero en este caso no es utilizada como un mecanismo de guía sino desde un punto de vista imperativo.

Esto se evidencia porque el personal no está debidamente informado sobre los proyectos o programas que realizan. Impidiendo que tengan un sentido de pertenencia con la entidad, por lo tanto no existe compromiso por parte del personal



UNIVERSIDAD DE CUENCA

con la institución y además dificulta el trabajo en sinergia, para sacar adelante al GAD.

Herramientas de Comunicación interna utilizadas en la entidad:

En la siguiente tabla nombramos las herramientas de comunicación interna que son utilizadas al interior del GAD (✓) y de las que no se hacen uso (x):

Herramienta	Aplica
Reuniones	X
Manual del empleado	X
Intranet	X
Cartelera	✓
Circulares	✓
Buzón de sugerencias	X
Redes Sociales o Comunidad Interna	X
Correo electrónico	✓

Figura 8

Fuente: elaboración propia.

Las herramientas que hemos citados en el cuadro anterior son fundamentales para el correcto flujo de la información interna de cualquier organización, pública o privada. Los resultados arrojan una comunicación limitada al interior del GAD, ya que se utilizan únicamente 3 de las antes citadas, dejando de lado la más importante, la reunión, pues ayuda a que el personal esté informado sobre los proyectos o actividades que ejecutará la institución, a su vez facilita conocer la opinión sobre ciertos temas y superar dificultades suscitadas al interior o exterior de la entidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Aplicación de Escala de Likert:

Para la aplicación de la encuesta de evaluación de comunicación interna aplicaremos la escala de Likert, Neligia Blanco y María Alvarado (2005) sostienen que esta escala es un instrumento de medición de actitudes, "según afirma el autor es una escala fijada estructuralmente por dos extremos recorriendo un continuo desde favorable hasta desfavorable con un punto medio neutral para cada afirmación (Likert, 1932 citado por Casas, 1999)" (pág. 539). Es decir, que el puntaje máximo de cada pregunta será 5 y el mínimo será 1. Por lo tanto, la escala queda comprendida de la siguiente manera:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Índice de comunicación interna:

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	PT/14
5.- ¿Tu jefe te informa cuando hay cambios en las prioridades de tu trabajo?	0 (0)	2 (8)	3 (9)	2 (4)	7 (7)	2
7.- ¿Existen espacios donde el jefe discute contigo los objetivos y problemas de tus tareas?	0 (0)	1 (4)	4 (12)	3 (6)	6 (6)	2
10.- ¿Recibo de forma oportuna la información que requiero para mi trabajo?	0 (0)	2 (8)	3 (9)	3 (6)	6 (6)	2,71
11.- ¿Existe comunicación entre mis compañeros de	1	5	4	3	1	3,14



UNIVERSIDAD DE CUENCA

trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	(5)	(20)	(12)	(6)	(1)	
12.- ¿Existen espacios de esparcimiento que permitan fortalecer las interrelaciones con sus compañeros?	1 (5)	1 (4)	3 (9)	5 (10)	4 (4)	2,28
13.- ¿En el GAD trabajamos juntos para resolver los problemas de la institución?	0 (0)	0 (0)	2 (6)	10 (20)	2 (2)	2

Figura 9

Elaboración propia.

Índice de comunicación interna

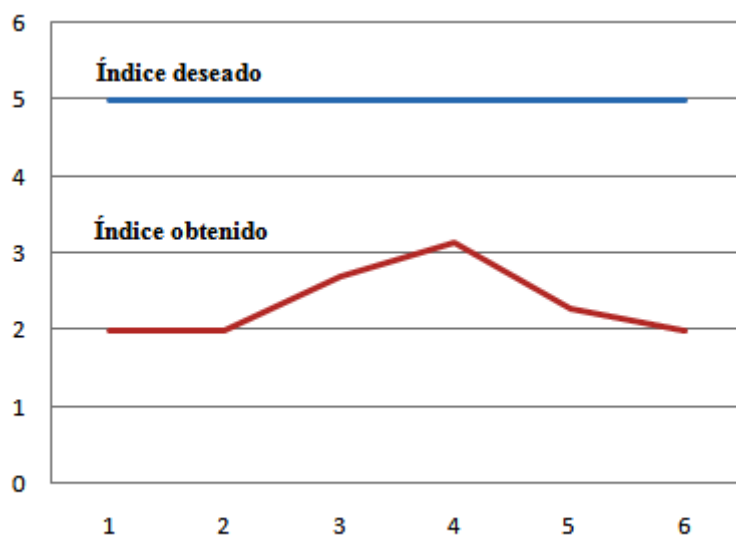


Figura 10

Fuente: elaboración propia



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De acuerdo con la información recopilada a través de las encuestas se ratifica que existen problemas de comunicación interna, siendo como principal origen la falta de espacios de diálogo entre empleado y jefe, como se evidencia en la pregunta 5 y 7. Sin embargo, se muestra un nivel aceptable de la comunicación entre compañeros, que deberá fortalecerse a través de la creación de espacios de recreación, puesto que la calificación obtenida fue de 3,14/5.

Recordemos lo establecido por Castillo (2010), quien manifiesta que deben realizarse actividades entre los miembros de la institución, a fin de crear, mantener o fortalecer las buenas relaciones “[...] a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales” (pág. 121), situación que al interior del GAD no se estaría realizando.

Concluimos que la efectividad de la comunicación interna en el GAD es baja, debido a que los empleados tienen una apreciación de 2,35/5 en torno a ella, y al no existir una comunicación interna adecuada, se ha acarreado otro inconveniente en la institución, como es la inexistencia del trabajo en equipo (pregunta 13), dando como resultado una apreciación baja de 2/5.

Se debe resaltar que la comunicación interna en una organización pública o privada es de fundamental importancia, ya que a través de su correcta utilización se potencian las capacidades de la entidad y del personal que en ella labora.

Índice de satisfacción laboral:

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	PT/14
6.- ¿Tu jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al	0 (0)	1 (4)	5 (15)	2 (4)	6 (6)	2,07



UNIVERSIDAD DE CUENCA

interior del equipo?						
8.- ¿Se te motiva regularmente para que logres tu mayor rendimiento y esfuerzo en tus tareas?	2 (10)	3 (12)	7 (24)	1 (2)	1 (1)	3,50
9.- ¿Te consideras un miembro valioso de tu equipo de trabajo?	2 (10)	2 (8)	6 (18)	4 (8)	0 (0)	3,14
14.- ¿Cuento con todas las herramientas, equipos y material necesarios para llevar a cabo mi trabajo?	8 (40)	1 (4)	5 (15)	0 (0)	0 (0)	4,21
15.- ¿Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada?	10 (50)	2 (8)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4,57
16.- ¿Recibo capacitaciones adecuadas para desarrollar mi trabajo?	0 (0)	0 (0)	12 (36)	1 (2)	1 (1)	2,78
17.- ¿Quisiera tener mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades?	6 (30)	2 (8)	5 (15)	1 (2)	0 (0)	3,92
18.- ¿Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia?	4 (20)	3 (12)	5 (15)	1 (2)	1 (1)	3,57
19.- ¿Estoy satisfecho(a) con los beneficios (seguro, vacaciones, etc.) que el GAD me proporciona?	9 (45)	2 (8)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	4,42

Figura 11

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Índice de satisfacción laboral



Figura 12

Elaboración propia

El índice de satisfacción laboral evidencia que existe una apreciación favorable por parte del personal del GAD en torno a este aspecto, puesto que obtuvo 3,57/5. Esto significa que la entidad se preocupa por dotar de todos los insumos necesarios a los empleados, para que sus actividades se desarrollen en óptimas condiciones. Pero, hay que mejorar los vínculos de confianza entre el personal y el jefe, situación que debe ser complementada mediante el uso de herramientas de comunicación, que permitan conocer el sentir de los empleados sobre cualquier situación que se presente en la entidad.

2.2.1.4.-Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas):

De acuerdo con Humberto Ponce (2006), el análisis FODA consiste en "realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

externa" (pág. 2). Análisis que nos servirá como base para establecer las estrategias que permitirán fortalecer la comunicación interna y externa.

Fortalezas:

- Existe buena predisposición del personal administrativo.
- El personal que labora en la institución es joven, lo que facilitará la capacitación sobre el uso de redes sociales, intranet o herramientas tecnológicas.
- Espacio físico adecuado.
- Libertad para crear y fortalecer vínculos entre compañeros.

Oportunidades:

- El 95% del personal del GAD de Molleturo es consciente de que gran parte de los inconvenientes que se suscitan al interior del GAD, se debe a la escasa utilización de herramientas de comunicación interna.
- Personal con capacidades técnicas y académicas adecuadas.

Debilidades:

- Inexistencia de dirección estratégica.
- Ausencia de planificación de actividades.
- Los inconvenientes surgidos en cada dependencia no son comunicados oportunamente.
- Existen problemas operativos internos.
- Tecnología digital obsoleta: 30%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Amenazas:

- Inadecuado manejo de las herramientas de comunicación interna

2.2.2.-Diagnóstico de Comunicación externa

Con el objetivo de conseguir datos sobre la percepción de la comunicación externa, procedimos a hacer uso de las siguientes herramientas: observación directa no participativa, entrevistas a informantes clave, encuestas, análisis FODA, análisis de la estructura del periódico “El Molleturense” y análisis del uso de la red social Facebook.

2.2.2.1.-Observación directa de comunicación externa

De las experiencias compartidas durante este proceso de investigación para la creación de un plan con el objetivo de mejorar los procesos de comunicación en la Parroquia San Felipe de Molleturo, se pudo detectar varias inquietudes o necesidades de la comunidad, tanto a nivel social, económico, cultural y comunicacional.

En las encuestas realizadas en varios caseríos de la parroquia se tuvo algunos inconvenientes, por ejemplo: al leer algunas preguntas las personas encuestadas no entendían y pedían que se las leyera nuevamente, precisamente por el uso de ciertas palabras que no estaban dentro de su léxico. Lo cual dificultó la comunicación y como alternativa se tuvo que recurrir a un lenguaje coloquial.

También se pudo escuchar el sentir de la gente, pues expresaban inquietudes que en realidad estaban fuera del contexto de las encuestas, pero fueron un gran aporte para la construcción del plan de comunicación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

A continuación se detallan las inquietudes presentadas.

Descontento, malestar y desconfianza hacia las instituciones públicas:

Indicaron que durante mucho tiempo han llegado instituciones públicas ofreciendo proyectos y/o programas que no cumplen con las expectativas de los pobladores, los mismos que son ejecutados a medias o no se llevan a cabo.

Falta de medios de comunicación para mantenerse informados:

Comentaron que en las comunidades más distantes de la parroquia no llega la frecuencia de radio o televisión, mientras que en otros sectores se cuenta únicamente con frecuencias de la costa y el canal del Estado. Esto genera que no puedan mantenerse informados sobre los acontecimientos que se suscitan en Azuay, Cuenca o su misma parroquia.

Falta de comunicación por parte de las autoridades del GAD:

Los pobladores piden que el GAD facilite información suficiente para mantenerse al tanto sobre las actividades y proyectos que realiza. Indicaron que es de su interés participar en los programas que se ejecutan. Durante este tiempo se han mantenido informados por rumores y en la mayoría de casos la información que les llega no es real, completa o está fuera de contexto.

Necesidad de saber más:

Se detectó la necesidad de conocer más sobre temas de agricultura, ganadería, educación, planificación familiar, prevención de embarazos, violencia intrafamiliar y cómo criar a los hijos, realidades presentes en la Parroquia de Molleturo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En cuanto al Gobierno Parroquial, se observó lo siguiente:

Falta de organización por parte del personal cuando se realiza algún evento:

El personal de la institución tiene una idea clara sobre lo que se pretende hacer, pero esto no se lleva a plenitud, debido a la poca planificación y organización del evento a efectuarse. Por ejemplo, durante el programa de Navidad 2015, se improvisaron varias cosas: no hubo un cronograma de actividades en el que se indique quienes intervendrían con un discurso, se realizó un sorteo, pasando por alto que muchos adultos mayores no saben leer y no pudieron identificar los números ganadores, al momento de la entrega de los refrigerios no se priorizó a los adultos mayores y a los niños, atendiendo primero a las autoridades.

Manejo inadecuado de las herramientas de comunicación:

El manejo de los boletines de prensa emitidos a la comunidad por parte del GAD, no poseen ninguna estructura o formato, el 50 % contiene imágenes, la información es breve y todo el contenido está escrito con letra mayúscula.

En cuanto al uso de la página de Facebook, hace falta generar información relevante para la parroquia, mejorar la redacción y ortografía, al igual que la periodicidad de las publicaciones.

Por otra parte, no existe monitoreo de los medios de comunicación, como televisión, radio o prensa escrita, lo cual impide que el personal y autoridades del GAD estén al tanto sobre lo que se dice de la parroquia.

Infraestructura inadecuada:

A pesar de que la entidad posee una amplia instalación, es necesario mejorar la parte exterior del GAD que luce deteriorada. Es importante colocar un nuevo letrero, pintar los exteriores y señalizar cada uno de los departamentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.2.2.-Entrevistas a informantes claves de Molleturo

Al iniciar el diagnóstico, realizamos entrevistas a personajes claves de la parroquia como: José Salustino Gutama, presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Molleturo y a Georgina Gutama, dirigente del grupo de adultos mayores de la comunidad y miembro del Frente de Mujeres Defensoras de la Pacchamama.

- Salustino Gutama hizo una apreciación general de las dificultades comunicacionales existentes dentro de la comunidad. A decir de Gutama, los molleturenses se dejan llevar por los rumores, "malintencionados" y no se informan a través de la verdad, "aquí hace falta un espacio en el que se pueda informar a la gente sobre la gestión del GAD y las actividades que se realizan o se van a realizar, muchas personas se enteran de proyectos cuando ya han pasado" (Entrevista realizada 08 de agosto 2015).
- De igual manera en la entrevista a la Señora Georgina Gutama, dirigente del grupo de adultos mayores de la comunidad, indicó que Molleturo es un lugar abandonado por los medios de comunicación, "ni siquiera la señal de los canales y radios llega acá, aquí nadie está enterado de lo que pasa en Cuenca, ni Cuenca se enteran de lo que pasa aquí". Resaltó que años atrás un sacerdote instaló una emisora de radio en la parroquia, la cual desapareció con el pasar del tiempo, "desde entonces nadie se ha interesado en crear un espacio en el que se oiga lo que tenemos para decir" (Entrevista realizada 08 de agosto 2015).

Es importante mencionar que el GAD de Molleturo posee un boletín, denominado "El Molleturenses", el mismo que debido a una redacción deficiente, poca información, y escasa difusión, no cumple con el objetivo de informar. Siendo uno de los objetivos principales del plan, reestructurar el periódico, de forma que la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

información se difunda de una manera adecuada y pueda llegar a la mayor cantidad de gente.

2.2.2.3.-Resultados de encuestas aplicadas

Para obtener información más exacta sobre las carencias comunicacionales en la parroquia y conocer cuáles son los medios por los que se informan los pobladores, se aplicaron encuesta basadas en el último censo de Población y Vivienda del 2010, realizado por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), donde se indica que Molleturo cuenta con 7.166 habitantes, de los cuales se sacó una muestra del 5% de la población, esto quiere decir que 362 personas fueron partícipes de este proceso.

Descripción general de personas encuestadas

Universo	7.166
Muestra (5%)	362
Hombres encuestados	181
Mujeres encuestadas	181

Tabla 13

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con información encontrada en la página web del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en el último censo realizado en el 2010, Molleturo cuenta con 3.681 hombres y 3.485 mujeres. Y para obtener una muestra más equitativa, encuestamos al 5% de cada género, es decir 181 hombres y 181 mujeres de distintas comunidades de la parroquia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Rango de edades encuestadas:

Rango de edad	%
De 14 a 20 años	21%
De 21 a 30 años	25%
De 31 a 40 años	18%
De 41 a 50 años	17%
De 51 a 60 años	10%
Adultos mayores	9%

Tabla 14

Fuente: elaboración propia.

Como se muestra en el cuadro anterior, las encuestas fueron aplicadas a hombres y mujeres de edades comprendidas entre 14 y 60 años, puesto que el plan de comunicación se basa en satisfacer las carencias comunicacionales del mayor número de pobladores. Sin embargo, se consideraron las edades antes mencionadas, puesto que se requiere información más exacta sobre las necesidades de la parroquia.

Comunidades encuestadas:

De acuerdo con información proporcionada por la SENPLADES, que realizó un estudio geográfico en Molleturo, se indica que actualmente la parroquia cuenta con 48 centros poblados y caseríos, de los cuales se encuestó a 29 de ellos. Cabe destacar que se escogió de manera aleatoria a las comunidades o caseríos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Muestra Aleatoria

Comunidades encuestadas	Personas encuestadas	Comunidades encuestadas	Personas encuestadas
Luz de América	7	San Felipe de Zuro	6
Cacao Loma	6	Pueblo Nuevo	26
Tamarindo	6	13 de Abril	9
Corona de Oro	9	3 de Noviembre	21
Villa Nueva	6	Río Blanco	6
Flor y Selva	7	Cochapamba	17
Porvenir	7	Centro Parroquial	86
Luz María	6	8 de Septiembre	25
Hierba Buena	9	San Bartolo	6
Villa Flor	10	Aguas Calientes	6
Pan de Azúcar	7	Camacho	7
San Pedro de Yumate	14	San Miguel de Taquiculebra	6
Santa Rosa de Chipla	10	Putucay	7
San José de Huigra	10	Arquillo	9
Miguir	11		

Tabla 15

Fuente: elaboración propia.

Datos obtenidos:

Pregunta 1: ¿Está usted informad(a) sobre las actividades que se realizan dentro de la parroquia?

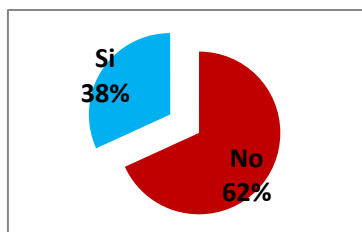


Figura 16

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 62% indicó que no se encuentran informados sobre las actividades que se realizan en la parroquia. El motivo que más se repitió fue que el lugar donde viven se encuentra muy distante al centro parroquial. Por otro lado el 38% de los encuestados indicaron que se encuentran informados por rumores y la rendición de cuentas organizada por las autoridades.

Sin embargo, ese 38% que se informa a través de rumores no podría ser considerado como un porcentaje favorable. El rumor implica la existencia de ruido en el proceso de comunicación, tal como lo establece el modelo de Shannon y Weaver, dando paso a que el mensaje transferido no sea el mismo que fue emitido desde el GAD. Esto da paso a la creación de espacios, a través de los cuales los molleturences puedan obtener información fidedigna y oportuna.

Pregunta 2: ¿Por qué medio se entera de las actividades que se realizan o han realizado dentro de la comunidad?

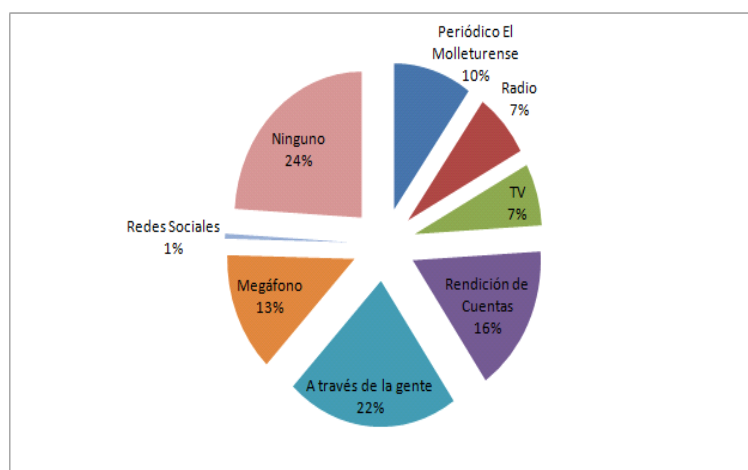


Figura 17

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación:

En la parroquia San Felipe de Molleturo es escasa la señal de frecuencias de radio y televisión, debido a su ubicación geográfica. Esto ha ocasionado que el Gobierno Parroquial busque alternativas de información, que permitan a los pobladores mantenerse enterados sobre los acontecimientos que se dan en la parroquia: periódico “El Molleturense”, megáfono, redes sociales y rendición de cuentas, medios que no son utilizados con periodicidad, pero que son útiles a la hora de informar.

Sin embargo, en los resultados presentados la desinformación prima con el 24%, el 22% señaló que se informa a través de la gente, generando información poco confiable y descontento de los pobladores hacia las autoridades del GAD. El 13% considera que el megáfono es una buena alternativa para mantenerse informados, el 16% se entera de las actividades que realiza la Junta Parroquial por medio de la rendición de cuentas y el 10% sostuvo que conocen de las actividades a través de “El Molleturense”.

A causa de la débil presencia de medios de comunicación tradicionales en la parroquia, planteamos el fortalecimiento de los medios alternativos que hemos citado anteriormente, esto en base a la Comunicación para el Desarrollo, UNESCO (2011), en donde se establece que a más de una estrategia, servirá como un proceso social, ayudando a fomentar el diálogo entre las autoridades y la comunidad, de este modo se mejorará la interacción.

Pregunta 3: ¿Se siente satisfecho(a) con la información brindada por parte de las autoridades del GAD de Molleturo?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

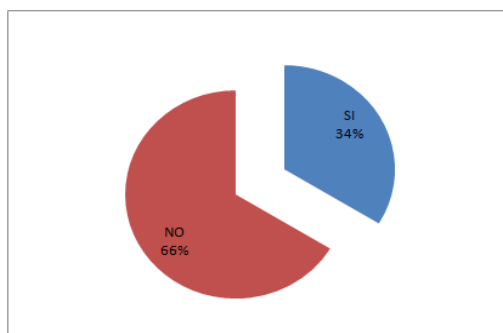


Figura 18

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 66 % de la muestra dio a conocer que se encuentran insatisfechos con las autoridades, por razones como: la información brindada es a medias, no se hacen entender, es poco frecuente y en su mayoría desconocen sobre lo que sucede en la parroquia. El 34% dicen estar satisfechos, ya que han formado parte de la rendición de cuentas, han leído el periódico o cuentan con apoyo del presidente del GAD.

Aunque el 34% de satisfacción no es un índice alto, esto nos genera directrices para saber cuáles son los medios que la parroquia considera confiables a la hora de informarse (rendición de cuentas y el periódico “El Molleturense”). Mario Kaplún (1998), en su obra *Una Pedagogía de la Comunicación*, sostiene que los pueblos se han cansado de cumplir el papel de receptores pasivos y que exigen su participación en diversas ramas, una de ellas es la comunicación. Por tal motivo planteamos que los pobladores sean partícipes en la elaboración de la información, un servicio de la comunidad para la comunidad. Esto permitirá que los mensajes emitidos en el periódico tengan mayor receptibilidad y confiabilidad. Es decir, se pondrá en práctica el EMIREC que señala Kaplún, en el que el receptor también podrá ser emisor, contribuyendo a un proceso más participativo e incluyente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta 4: ¿Si hubiese un programa radial que transmita información de la parroquia, usted lo escucharía?

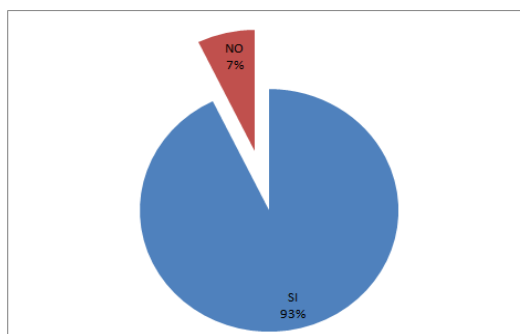


Figura 19

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

El 93 % demuestra su interés por la creación de un programa radial, ya que lo considera necesario para poder estar informados sobre lo que sucede en la parroquia o a su alrededor, pero sobre todo para dar a conocer sus necesidades. Por otra parte, el 7% de los encuestados no les interesa, porque dicen no tener tiempo para escuchar o no cuentan con una radio debido a la inexistencia de frecuencias en sus lugares de residencia.

Pregunta 5: ¿Qué temas le gustaría que se traten en el programa radial?

TEMA	% de interés
Salud	8%
Educación	10%
Emprendimientos	4%
Cultura	4%
Noticias parroquiales/ Obras del GAD	26%
Infantil	3%
Valores Familiares	5%
Música local	3%
Sexualidad	11%
Turismo Local	6%
Agricultura	4%



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Deporte local	5%
Prevención de Drogas	4%
Tecnología	1%
Seguridad y Violencia	2%
Medio Ambiente	3%
Farándula	1%

Figura 20

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo con los datos obtenidos, se evidencian los temas de interés de la comunidad de Molleturo. Prima la información generada por el GAD con el 26%, pues al estar informados les es más fácil ser partícipes de los proyectos o programas que se lleven a cabo. El siguiente tema de interés es sobre la sexualidad, con un 11%, esto se debe a que es muy común que adolescentes se embaracen y se busca cambiar esto. Otros temas a ser tomados en cuenta son: culturales, deportivos, agricultura, infantiles, salud, medio ambiente, prevención de drogas, entre otros.

Pregunta 6: ¿En qué horario le gustaría que se transmita el programa radial?

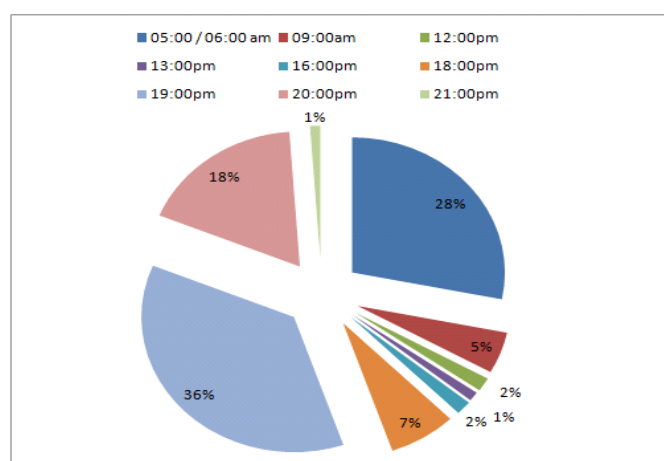


Figura 21

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, la preferencia de horario para escuchar el programa radial es nocturno, a partir de las 19h00 en adelante. Pero, el 28% opta en las primeras horas de la mañana, de 05h00 a 06h00. Cabe destacar que estos horarios se deben a que la gente sale temprano a su trabajo, al campo o a la ciudad, mientras que en la noche descansan.

Es importante dar a conocer que las emisoras que sintonizan los pobladores de la parroquia son de la costa. Entre las más escuchadas tenemos: La otra, Troncal Stereo y La Morena.

2.2.2.4.- Análisis FODA

Debilidades:

- Manejo inadecuado y poca periodicidad de “El Molleturense”
- Ineficiente comunicación por parte de las autoridades hacia los pobladores de la parroquia.
- Escaso conocimiento sobre el manejo de los medios de comunicación
- Deficiente gestión de contenidos.
- Falta de personal capacitado.

Fortalezas:

- Se cuenta con medios de comunicación como: periódico “El Molleturense”, Facebook, rendición de cuentas por parte de las autoridades y boletines informativos.
- Interés por parte de las autoridades del GAD.
- Se cuenta con presupuesto para la elaboración del periódico.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Amenazas:

- Escasa motivación de los pobladores de la parroquia cuando se realiza la rendición de cuentas por parte de las autoridades del GAD.
- Conflictos entre algunos pobladores de la parroquia y las autoridades del GAD.
- Alto nivel de desinformación de los pobladores.
- Descontento de los pobladores hacia la gestión de las autoridades del GAD.
- Bajo alcance informativo con las comunidades de mayor distancia.
- Limitado presupuesto para la elaboración de medios de comunicación comunitaria.

Oportunidades:

- Alto interés por parte de los pobladores por estar informados.
- Se cuenta con apoyo de los representantes de las comunidades, para la creación de medios de comunicación alternativos o comunitarios.
- Existe el interés por parte de Radio Ciudad. Para difundir el programa radial.

2.2.2.5.-Análisis de medios de comunicación utilizados por el GAD de Molleturo

El Gobierno parroquial de Molleturo a fin de mantener informados a sus pobladores hace uso de la red social Facebook, boletín de prensa “El Molleturense” y el periódico “El Comunitario”, los mismos que son analizados a continuación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.2.5.1.-Análisis de la estructura del boletín informativo

Portada:


	<p>Nombre del Boletín "El Molleturense"</p> <p>Número de Edición: 2</p> <p>Slogan: Informa al Pueblo</p> <p>Financia: Gobierno Parroquial de Molleturo</p> <p>Fecha: No contiene</p> <p>Costo: No contiene</p>
--	--

Figura 22

Fuente: portada de "El Molleturense"

Descripción:

El titular posee 14 palabras, escritas en negrita y letra mayúscula. Existe una falta ortográfica en el nombre del periódico, puesto que "Molleturense" se escribe con "C" y no con "S". La imagen de la portada ocupa el 70 % de la página, la misma que no informa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Segunda página:



Figura 23

Fuente: página 2 de “El Molletureño”

Descripción:

En la parte superior posee el logo del GAD parroquial y el slogan, seguido de un titular de menor tamaño, indicando que el tema a tratar es sobre el registro de firmas con referencia al problema limítrofe entre Azuay y Guayas. A continuación se puede ver un cuadro en el que se explica el tema que ya hemos mencionado, seguido de dos imágenes escaneadas de los registros de las firmas que ocupan el 70 % de la página.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tercera página:



Figura 24

Fuente: página 3 de “El Molleturense”

Descripción:

En esta página se puede apreciar un cuadro en el que se indica que la Prefectura del Azuay también recolectó firmas de asistencia, pero con su propio formato. Nuevamente se observa la imagen escaneada del registro de firmas y a continuación se describe las acciones realizadas por el GAD en defensa del territorio parroquial, en el siguiente orden cronológico: fecha /mes / año. La misma información se repite hasta la página N° 4. A más de lo descrito anteriormente, es importante señalar que todo está escrito con mayúscula y no existe espacio entre punto y punto.

Conclusión:

En base a la descripción que hemos realizado sobre la estructura del boletín informativo, concluimos que existe un escaso conocimiento sobre la función de esta herramienta y la redacción de las notas informativas. En cuanto a la distribución del mismo, sostenemos que no es la adecuada, puesto que se lo entrega únicamente



UNIVERSIDAD DE CUENCA

en las instalaciones del GAD, provocando que los boletines permanezcan aún sin ser repartidos en su totalidad. Motivo por el cual se considera importante presentar una reestructuración del mismo, con el objetivo de que cumpla su función

2.2.2.5.2.-Análisis del periódico

Portada


	<p>Nombre del periódico: EI COMUNITARIO</p> <p>Eslogan: “La voz del pueblo”</p> <p>Número de páginas: 12</p> <p>Secciones: no contiene</p> <p>Ediciones: # 14</p> <p>Valor: 0.25</p> <p>Fecha de publicación: mayo 2015</p>
--	--

Figura 25

Portada de El Comunitario

Descripción:

El titular de la noticia principal se encuentra escrito en mayúsculas, seguido de una fotografía en la que se encuentra el presidente el GAD y un representante del Banco el Estado, sin incluir la respectiva descripción del pie de foto. La parte inferior se divide en tres secciones, las mismas que describen actividades realizadas por el GAD.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Página 2 y 3



Figura 26

Fuente: página 2 y 3 de El Comunitario

Interpretación:

En estas páginas se hablan sobre temas de del GAD. La estructura de las notas informativas es muy lineal, se escribe a un solo renglón, sin espacio entre párrafo y párrafo, no contiene la respectiva descripción de pie de foto. Esto hace que el diseño sea poco atractivo a la vista del lector y no incita a la lectura.

Páginas 4 y 5

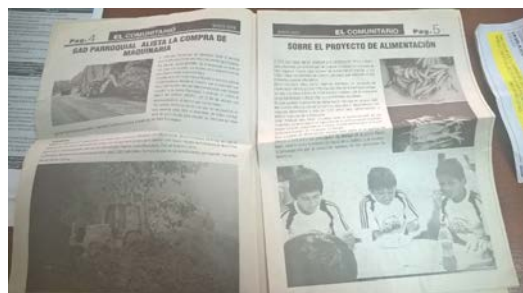


Figura 27

Fuente: página 4 y 5 de El Comunitario

Interpretación:

En esta sección se pueden observar 5 imágenes y poco texto, haciéndola un poco más dinámica, pero da la impresión que se rellena con fotografías por falta de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

información. Se resalta nuevamente que no existe espacio entre párrafos, ni descripción de pie de foto.

Página 6 y 7



Figura 28

Fuente: página 6 y 7 de El Comunitario

Descripción:

Se encuentran 12 fotografías a todo color sobre los eventos organizados por el GAD, se deduce que es la sección de sociales.

Página 8 y 9

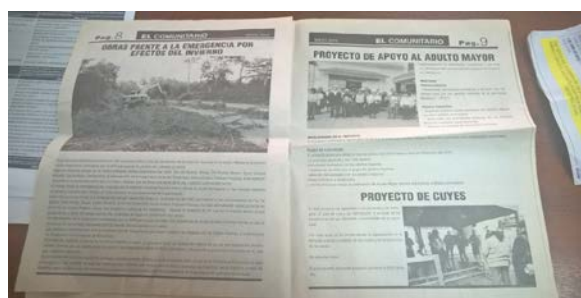


Figura 29

Fuente: página 8 y 9 de El Comunitario

Interpretación:

En estas páginas también se dan a conocer las actividades que ha realizado la Junta Parroquial, cuenta con 3 imágenes. La información está a un solo renglón, no



UNIVERSIDAD DE CUENCA

existe espacio entre párrafo y párrafo, haciendo que sea poco atractiva a la vista y las fotografías están acordes al tema.

Página 10 y 11

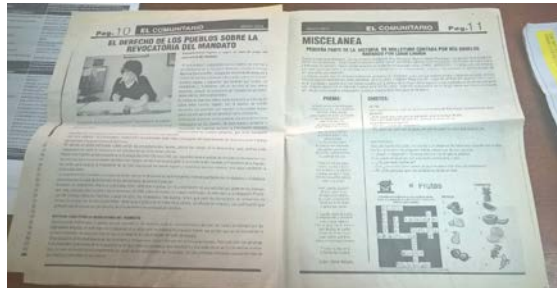


Figura 30

Fuente: página 10 y 11 de El Comunitario

Interpretación:

En la página 10 se habla sobre un tema específico, el 75% es texto y el 25% del espacio es ocupado por una imagen (se describe al personaje y su función). La información está escrita a un solo renglón y no existe espacio entre párrafos. La página 11 está estructurada por una miscelánea de juegos mentales. Se da por entendido que es una sección de entretenimiento.

Contraportada



Figura 31

Fuente: contraportada de El Comunitario



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación:

Está conformada por 6 imágenes de las actividades realizadas por el GAD, con titulares en la parte superior de cada foto. Se repite la no especificación de la sección.

Conclusión:

Si bien es cierto que el periódico fue creado con el objetivo de dar a conocer a los molleturences la gestión del GAD, esto no quiere decir que tiene que centrarse únicamente en la institución, sin tomar en cuenta la opinión de los moradores de la parroquia. De hecho, este medio debe ser un espacio que responda a las inquietudes de los pobladores. Por otra parte es evidente que el periódico carece de una estructuración adecuada. En cuanto al contenido es claro y sencillo, pero al escribir el texto en un solo renglón y sin espacios entre párrafos lo hace poco atractivo. En base a este análisis se considera necesario reestructurar el diseño.

2.2.2.5.3.-Análisis de la cuenta de Facebook:

Antes de presentar el análisis realizado de la cuenta de Facebook del Gobierno parroquial de Molleturo, partiremos citando la definición de redes sociales. Carlos Lozares (1996) las define como "un conjunto bien delimitado de actores-individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc.-vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales" (pág. 108).

Basándonos en ésta cita, resaltamos su importancia para mantener relaciones sociales con otras personas o instituciones sin la necesidad de establecer un contacto personal, inmediatizando la información y facilitando el feedback con los públicos de interés para la organización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El GAD de Molleturo posee una cuenta activa en la red social Facebook desde el 5 de octubre del 2011, actualmente tiene 4375 "amigos" y el número aproximado de publicaciones son 5 por semana. Por tal motivo, consideramos importante realizar un análisis sobre el uso de ésta, durante el mes de agosto, septiembre y octubre del 2015, con el objetivo de obtener resultados más certeros sobre su gestión, los mismos que nos sirvieron de base para elaborar el manual de uso de la red social Facebook.

Diseño e información estática:

Foto de perfil



Figura 32

Fuente: foto de perfil de la cuenta de Facebook del GAD de Molleturo

.

Descripción:

La foto de perfil es la vista panorámica de la parroquia, pero no es algo que identifique a la institución, como por ejemplo el logo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Foto de portada



Figura 33

Fuente: foto de portada de la cuenta de Facebook del GAD de Molleturo

Descripción:

La imagen utilizada por la institución es atractiva, sin embargo, no es complementaria con la foto de perfil, puesto que la anterior no tiene la imagen del GAD, porque solo son imágenes de naturaleza. Cabe destacar que en esta imagen se da a conocer un evento que se llevará a cabo.

Información sobre la empresa



Figura 34

Fuente: captura de información de la cuenta de Facebook del GAD de Molleturo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Descripción:

La cuenta no proporciona datos sobre la entidad: inexistencia de páginas de enlace con relación al GAD, la información sobre el Gobierno Parroquial está vacía. También es importante destacar que no es una fan-page sino una página de usuario, limitando el alcance de la página y el número de seguidores que pueden acceder a ella, pues se permite un máximo de 5000 amigos, mientras que el fan-page no tiene límite.

Análisis de gestión de contenidos de agosto a octubre de 2015 en la red social Facebook.

Agosto 2015

			# DE PUBLICACIONES	TIPO DE CONTENIDO	# DE VECES COMPARTIDO	FUENTE	TEMA	FOTOS	COMENTARIOS DE COMUNIDAD	RESPONDE GAD	COMENTARIOS
DÍA	LINES										
1	1	2	Político			Ecuador	Correa trabajó con León Febres Cordero	x	1 (+)		Solo se comparte información
2	26		Social	Propia			Avance de la reestructuración del parque y casa comunal de Pueblo Nuevo	x	3 (+)	x	El titular de la publicación es incompleto, sin embargo existe respuesta por parte del GAD hacia sus mandantes
3											
4			Agro	Propia			Sobre la mosca de la fruta	x	2 (+)		Existen faltas de ortografía en el titular de publicación
5	3	3	Social	Propia			Construcción de alcantarillado	x	0		El encabezado está escrito en mayúscula, excede el número de 15 palabras.
7	29		Cultural	Propia			Casa de una comunidad	x	1 (+)		Es clara y concreta la publicación
8	23		Social	Propia			Via habilitada en la comunidad de Chacanceo	x	3 (+)		Es clara y concreta la publicación
9	1	17	Cultura	Propia			Fiestas de parroquialización de Molleturo	x	3 (+)	x	La información está escrita en mayúsculas, existen faltas ortográficas.
10	1	18	Cultura	Propia			Invitación general a las fiestas de la parroquia	x	4 (+)	x	La información facilitada está escrita en mayúscula. En cuanto a las preguntas realizadas por los usuarios respondida por personal del GAD
11	2	30	Social	Propia			Volquetes del Municipio de Cuenca cargan lastre para la vía Yumate-Cochapamba	x	1 (+)		Existe un comentario negativo hacia la acción del GAD, pero responde personal del GAD de manera cordial y no existen más comentarios.
13	9		Social	Propia			Se requiere entrenador de fútbol	x	2 (+)		Solo se comparte imagen sobre los requerimientos de un nuevo entrenador de fútbol
14	3	13	Cultural	Propia			Comparte imagen de las fiestas de la parroquia	x	0		Solo se comparte afiche de las fiestas de la parroquia
15	10		Cultural	3	Propia		Vista panorámica desde el Paredones	x	1 (+)		La imagen compartida es hermosa, sin embargo la redacción del titular es insuficiente.
16	40		Cultural	12	Propia		Invitación a visitar las ruinas arqueológicas de Paredones	x	3 (+)		Las imágenes compartidas son hermosas, y la información es más completa y mejor elaborada.
17	2	12	Cultural	Propia			Invitación a las fiestas de la parroquia	x	1 (+)		El titular está en mayúsculas y con faltas de ortografía.
18	10		Cultural	Propia			Invitación a la visita a Paredones	x	1 (-)		Existe una falta de ortografía.
19	2	11	Social	Leandro			Avance de la parroquia		0		Se comparte lo que el usuario les ha etiquetado.
21	5		Cultural	Propia			Agradecimiento por la visita a Paredones		0		El contenido está en su mayoría en mayúscula, otras en minúscula.
22	3	35	Cultural	Propia			Elección de reina parroquial	x	6 (+)		El contenido está en su mayoría en mayúscula, otras en minúscula.
23	14		Cultural	Propia			Invitación al Evento		0		El contenido está en su mayoría en mayúscula, otras en minúscula.
24	14		Cultural	Zhagalou			Presentación de los premios para las candidatas	x	10 (+)		El contenido está en su mayoría en mayúscula, otras en minúscula.
25	3	24	Cultural	Propia			Inician las fiestas con un ritual	x	0		Existen faltas de ortografía
26	20		Cultural	Propia			Festival de danza por las fiestas	x	20 (+)		Existen faltas de ortografía
27	30		Cultural	Propia			Fiestas de la parroquia	x	6 (+)	x	La información es clara y concreta.
28	6	7	Social	Cómplice			Llamado a las autoridades de la Prefectura del		0		Todo el contenido está en mayúscula-
29	40		Cultural	propia			Elección de la Reina y Cholita de la parroquia	x	20 (+)		Existen falta de ortografía, y el contenido en su mayoría está escrito en mayúsculas.

Figura 35

Fuente: elaboración propia



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Interpretación:

Las publicaciones se hacen 3 veces por semana, y según los eventos se publican de una a cuatro veces por día. En cuanto a las publicaciones los usuarios han compartido 2 veces temas referentes a la visita de las ruinas arqueológicas de Paredones. Los temas publicados en su gran mayoría no llaman la atención y existe escaso conocimiento de técnicas de redacción. En cuanto al feedback, se detectó un comentario negativo, la respuesta se manejó muy bien, puesto que un representante del GAD respondió cordialmente.

Septiembre 2015

DÍA	LIKES	# DE PUBLICACIONES	TIPO DE CONTENIDO	# DE VECES COMPARTIDO	FUENTE	TEMA	FOTOS	COMENTARIOS DE COMUNIDAD	RESPONDE GAD	COMENTARIOS
1	1	11	Cultural		Propia	Minga de limpieza en las Ruina Arqueológica Paredones	x			La redacción del titular es confusa.
6	1	7	Social		Salustino Gutama	Lastrado de la vía Cochabamba Pan de Azúcar	x			Solo comparte información. Es titular hace falta mayor detalle.
11	1	14	Social		Propia	Se colocan tubos para colocar los sumideros	x	1 positivo		La descripción es interesante pero carece de una correcta redacción.
14	1	7	Social		Propia	Limpieza de derrumbes en la vía Chacaseo	x			La información es clara y concisa
16	3	10			Propia	Comentario				Solo se comenta sobre el trabajo del GAD
		40	Social		Propia	Minga en la vía Patul-sector el Cajas	x	6 positivos		La información es clara y concisa
		16				Lastrado de la vía Cochabamba Pan de Azúcar	x			La información es clara y concisa
17	1	5	Social		Propia	No hay	x	1 positivo		Solo se comparten imágenes.

Figura 36

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

La frecuencia de las publicaciones es de 1 a 2 veces por semana. El día con mayores publicaciones es el 16 de septiembre, la misma que adquirió mayor número de likes. Los titulares son cortos y claros y existen comentarios positivos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Octubre del 2015

DÍA	LIKES	# DE PUBLICACIONES	TIPO DE CONTENIDO	# DE VECES COMPARTIDO	FUENTE	TEMA	FOTOS	COMENTARIOS DE COMUNIDAD	RESPONDE GAD	COMENTARIOS
6	1	23	Social		Propia	Sigue con las obras.	x	1 positivo		El título es claro y concreto pero no dice en dónde, cómo, cuando etc.
7	1	6	Social		YouTube	Fases, explotación minera	x	2 en contra 1 a favor		El video es sobre los efectos negativos de las minas y por parte de los usuarios preguntan ¿Qué se está haciendo por Río Blanco? Se puede decir que el GAD está en contra.
12	1	9	Social	2	YouTube	Minerías tóxicas que impiden operar en América Latina	x			El GAD se pronuncia nuevamente con videos de estar en contra de la Minería.
17	1	28	Social	1	Propia	Reunión con los beneficiarios de la vía Santa Teresita	x			No hay más información sobre qué se trata en la reunión.
27	4	35	Social	2	Propia	Edificación del muro para la construcción del Coliseo	x			
		49	Social		Propia	Se coloca asfalto en el Centro de Molleturo	x	3 negativos		Faltas de ortografía en la redacción del titular, comentarios negativos por parte de algunos ciudadanos y no hay respuesta por el GAD.
		14	Social		Propia	Trocha carrozable construida por el GAD parroquial sector San Cristóbal	x			Clara concreta y concisa. Existe faltas de ortografía.
		20			Propia	Relleno en el puente de cajón armado del río Saca Calzón.	x		x	Faltas de ortografía, hay un comentario del presidente del GAD con faltas ortográficas y el comentario es agresivo, sin embargo hay una invitación por parte del presidente del GAD a un representante de una comunidad
		52	Social	3	Propia	Elaboración del muro de contención en Pueblo Nuevo	x	15 post. y 1 neg.	x	Existe respuesta por parte del GAD hacia un comentario negativo. Existen faltas de ortografía.
30	1	13	Social	1	Propia	Necesitan los servicios de una consultora para realizar un estudio de impactos ambientales en el sector El Cajas.	x	17 positivos		En la publicación aún existen faltas de ortografía y todo está escrito en mayúscula. No existe respuesta por parte del GAD hacia algunas preguntas.

Figura 37

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Durante este mes se realizaron dos publicaciones por semana, las más compartidas fueron: minería, elaboración de muros y la contratación de una consultoría. Aún existen faltas ortográficas.

Conclusión:

De acuerdo con el análisis efectuado, se concluye que las publicaciones deben tener mayor periodicidad, redactar sin falta ortográficas, manejar un solo estilo, las imágenes deben tener el logo del GAD y responder al interés de los usuarios. En cuanto a la interacción con la comunidad digital, se debe responder al mayor número de comentarios o mensajes y para ello, se considera necesario elaborar un manual de manejo de la red social Facebook. Esto permitirá gestionar de una mejor la imagen del GAD y mantener buenas relaciones con los seguidores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO PARA LA PARROQUIA MOLLETURO

3.1.-Presentación

La comunicación es una herramienta esencial que toda empresa (pública o privada) debe utilizar para su adecuado funcionamiento. Para ello es importante poner en práctica estrategias de comunicación, a través de las cuales se permita la interacción armoniosa entre sus públicos. Razón por la cual se considera necesario elaborar un plan de comunicación interna y externa para mejorar los procesos de interacción del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Felipe de Molleturo con su entorno.

3.2.-Plan de Comunicación Interna

Hemos identificado que el GAD de Molleturo no posee un plan. Además se ha detectado dos principales deficiencias: incorrecta direccionalidad de la comunicación ascendente - descendente y la inexistencia de herramientas comunicacionales. Esto ha dificultado la labor de los trabajadores, afectando a los usuarios (comunidad), pues al no existir una adecuada interacción entre el personal administrativo y las autoridades, se entrega información incompleta, descontextualizada o en el peor de los casos no se la entrega.

Por tal motivo se plantea el siguiente plan.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.1.-Misión:

Suministrar directrices que permitan generar buenas relaciones laborales que cumplan con las expectativas y requerimientos del GAD, enfocado al personal interno, para lo cual facilitamos herramientas actualizadas, que faciliten el cumplimiento oportuno de los objetivos planteados por la entidad.

3.2.2.-Visión:

Buscamos darnos a conocer como una institución pública, en la cual cada integrante sea valioso, sus conocimientos y experiencias sean tomados en cuenta, para el cumplimiento de las metas institucionales con mayor eficacia.

3.2.3.-Público objetivo:

Ubicación geográfica:

Ecuador, provincia del Azuay, cantón Cuenca, parroquia rural: Molleturo

Público objetivo:

Clase Social: Media-Baja

Etnia: Mestiza

Género: Hombre-Mujer

Edad: 22 -50 años

Público beneficiario:

Directo: Personal que labora en el GAD (14 personas)

Indirecto: Moradores de la parroquia Molleturo (7.166 personas)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.4.-Objetivo general:

Mejorar los procesos de comunicación interna a través del fortalecimiento del sentido de pertenencia de los empleados con la empresa, facilitándoles información clara y oportuna, consolidado el compañerismo y participación en la toma de decisiones y posicionar en el personal una imagen favorable de la entidad y de sus autoridades.

3.2.5.-Objetivos específicos:

- Identificar herramientas de comunicación que fortalezcan la integración entre el personal y autoridades del GAD, creando vínculos de confianza y un ambiente laboral positivo.
- Proporcionar información idónea y oportuna, a fin de que los empleados estén actualizado sobre las actividades que la entidad realiza.
- Definir responsables para la aplicación de estrategias de comunicación interna para la entidad, así como evaluar las herramientas utilizadas para saber lo que se tiene que mejorar.

3.2.6.-Estrategias

3.2.6.1.-Estrategia 1:

Aumentarla eficacia de los procesos y herramientas de comunicación aplicados en el GAD.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades:

- Cada 4 meses se realiza una encuesta de comunicación interna y satisfacción laboral, para fortalecer o cambiar las estrategias aplicadas.
- Una vez al año se planifican, en coordinación con las autoridades del GAD, los talleres que son dictados a los trabajadores, a fin de mejorar los procesos de interrelación.
- Dos veces al año se contrata personal especializado para el desarrollo de talleres de relaciones humanas, dirigidos al personal administrativo y autoridades, para efectivizar la forma de comunicarse y establecer relaciones de confianza.
- Se crea una comisión que durante todo el año efectúe actividades sociales y de esparcimiento como: Día de la Mujer, Día de la Madre y del Padre, Navidad, paseos de integración, celebración de cumpleaños, eventos deportivos, entre otros.
- Se crea grupos en Facebook y Whatsapp, para que el personal intercambie opiniones sobre temas de relevancia o superen dudas en torno a alguna actividad de la entidad.

3.2.6.2.-Estrategia 2:

Mantener una comunicación constante entre el personal administrativo y las autoridades.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades:

- Una vez a la semana las autoridades realizan la planificación de actividades del GAD.
- Cada viernes, por medio de reuniones de trabajo, los técnicos encargados del desarrollo de proyectos socializan el avance o inconvenientes suscitados en el proceso de ejecución.
- La asistente administrativa lleva un registro diario de las actividades de cada técnico, a fin de facilitar su ubicación.
- Cada miércoles la asistente administrativa envía boletines electrónicos, recordando al personal las actividades a cumplir durante la semana.
- Los cambios improvisados en la planificación son comunicados a través del medio más idóneo (correo electrónico, circular o reuniones), para evitar futuros mal entendidos.
- Se actualiza la información de la cartelera institucional, mínimo 1 vez a la semana, para dar a conocer eventos sociales, culturales, deportivos, comunicados y reglamentos del GAD.
- Se revisa una vez a la semana las recomendaciones dejadas en el buzón de sugerencias, las mismas que son comunicadas al presidente del GAD, para crear acciones de mejora.

3.2.6.3.-Estrategia 3:

Contar con personal capacitado en comunicación interna al interior del GAD.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades:

- Se elabora el material a utilizar en las capacitaciones de comunicación interna.
- Se socializa la importancia y las ventajas que trae el buen uso de las herramientas de comunicación interna, para la entidad y el personal que en ella labora.
- Se coordina y planifica con los empleados, los días y horarios en los que se dictan los talleres.
- Se capacita a los trabajadores sobre: las herramientas de comunicación aplicables en el GAD, desaciertos que deben evitarse, aplicación de evaluación sobre clima organizacional, elaboración de boletines electrónicos internos y planificación de espacios de recreación.
- Una vez al mes el personal es evaluado sobre los conocimientos adquiridos en los talleres y se refuerzan las debilidades encontradas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.7.-CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA																										
DESCRIPCIÓN	INDICADORES	AÑO 2015-2017																								
		MESES																								
		08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08
RESULTADO 1																										
Se ha mejorado la eficacia de los procesos y el uso de las herramientas de comunicación en el GAD.																										
Actividad																										
Cada 4 meses se realiza una encuesta de comunicación interna y satisfacción laboral, para fortalecer o cambiar las estrategias aplicadas.	Al décimo segundo mes se han fortalecido los procesos de interacción entre el persona.																									
Una vez al año se planifica en coordinación con las autoridades del GAD, los talleres que son dictados a los trabajadores, a fin de mejorar los procesos de interrelación.	En el primer trimestre del año existe un cronograma en el que constan los talleres y capacitaciones a dictarse durante el año.																									
Dos veces al año se contrata personal especializado para el desarrollo de talleres de relaciones humanas, dirigidos al personal administrativo y autoridades, para efectivizar la forma de comunicarse y establecer	Al décimo segundo mes el personal del GAD está plenamente capacitado en temas referentes a Relaciones Humanas																									



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.8.-Presupuesto

RECURSOS	PRECIO UNITARIO	TOTAL	INSTITUCIONES QUE FINANCIAN EL PROYECTO
Comunicador Social	700	8.400	GAD
Materiales de oficina	50	600	GAD
1 computadora	600	600	GAD
Capacitación en Relaciones Humanas	1.000	2.000	GAD
Insumos para actividades recreacionales	100	1.200	GAD
Imprevistos: 12.800/10%		12.800	
Total		14.080	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2.9.-Herramientas de evaluación

- Encuestar al personal para medir el nivel de satisfacción laboral y de comunicación.
- Realizar pruebas de forma aleatoria, para medir el nivel de conocimiento adquirido en temas de comunicación interna.
- Medir el nivel de asistencia a los eventos de esparcimiento.
- Efectuar un focus group para analizar el cumplimiento de las actividades.
- Entrevista a las autoridades para conocer si la comunicación con los empleados ha mejorado.
- Contabilizar el número de sugerencias dejadas en el buzón, mes a mes.

3.3.-Plan de Comunicación Externa

3.3.1.-Visión:

Hacer de la Junta Parroquial una institución digna de confianza, eficiencia y atención para con sus pobladores. Además de construir una comunidad mucho más solidaria, participativa y descentralizada.

3.3.2.-Misión:

Mejorar la Imagen Institucional por medio de la difusión de información sobre las actividades que realiza el GAD para satisfacer las necesidades de los pobladores y mejora de las condiciones de vida.

3.3.3.-Público objetivo:

País: Ecuador

Provincia: Azuay

Cantón: Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Parroquia Rural: Molleturo

Clase Social: Media-Baja

Etnia: Mestiza

Género: Hombre-Mujer

Edad: 14 -60 años

Público beneficiario directo: Los pobladores de la parroquia Molleturo y el GAD

Público beneficiario indirecto: Medios de comunicación.

3.3.4.-Objetivo general:

Hacer uso de las mejores estrategias de comunicación para difundir información suficiente sobre las actividades o gestiones que realiza el GAD de Molleturo y por medio de esto lograr el respaldo por parte de los pobladores.

3.3.5.-Objetivos específicos:

- Mejorar el uso de los medios de comunicación offline y online que usa el GAD de la Parroquia para lograr una comunicación mucho más efectiva, flexible y bidireccional con los usuarios.
- Implementar el uso de medios de comunicación tradicionales y alternativos para facilitar el acceso a la información y participación en los procesos de comunicación entre el GAD de Molleturo y sus pobladores.
- Crear alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y medios de comunicación que faciliten la difusión de la información.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Conseguir una mayor implicación de los pobladores de Molleturo en las acciones comunicativas del GAD.

3.3.6.-Estrategias y actividades

Las estrategias y actividades que se presentan a continuación están divididas por medios offline y online.

3.3.6.1.-Medios de comunicación digital (ONLINE)

Estrategia 1:

Reforzar el manejo de la red social Facebook para lograr una mejor comunicación con los usuarios.

Actividades

- Se realiza un análisis sobre el manejo de las redes sociales
- Elaboración del informe sobre el análisis del manejo de las redes sociales
- Se elabora para el GAD de Molleturo un manual sobre el manejo de la red social Facebook.
- Se socializa sobre el plan de comunicación externa con las autoridades del GAD.
- Se delega a un responsable para el manejo de la red social (página de Facebook).
- Se capacita a la persona responsable en el manejo y gestión de contenidos de la red social.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se realiza cada semana reuniones con las autoridades del GAD para coordinar la agenda de actividades o eventos a difundirse en las redes sociales.
- Manejo de contenidos en la red social Facebook.

Estrategia 2:

Estrechar relaciones comunicacionales entre los usuarios de la red social Facebook y el GAD de Molleturo, de forma que permita satisfacer las necesidades y solicitudes de la comunidad digital con la mayor eficacia y rapidez posible.

Actividades

- Se realiza un análisis de visitas y comentarios en la red social (Facebook) por tres meses.
- Se identifica a los usuarios más activos en la red social Facebook para tomarlos en cuenta a futuras actividades. Sea su actuación positiva o negativa.
- Se elabora el informe sobre el análisis realizado.
- Se revisa a diario los comentarios realizados por parte de los usuario de red social Facebook para dar una rápida respuesta ante alguna duda, de ser necesario se consultará a terceras personas, para evitar dar información errónea (esto en caso de temas importantes o controversia).
- Se envían solicitudes de amistad a medios de comunicación (radiales, tv y periódicos) que tengan mayor cercanía con la parroquia Molleturo, los mismos que facilitaran la difusión de información del GAD.
- Se elabora un informe trimestral sobre los comentarios más (positivos o negativos) y a su vez la solución o respuesta brindada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Estrategia 3:

Difundir información en la red social Facebook sobre la participación de los pobladores y dirigentes de cada caserío en la ejecución de los proyectos realizados por el GAD.

Actividades

- Se promueve en la red social Facebook la colaboración de los pobladores y dirigentes de los diferentes caseríos con el GAD.

3.3.6.2 Medios de comunicación tradicional y alternativa (OFLINE)

Estrategia 1:

Reestructuración del periódico del GAD *El Molletuense* para mejorar la calidad de información que se difunde, y los pobladores puedan estar mejor informados sobre las actividades de la institución y su entorno.

Actividades

- Se realiza el análisis sobre la reestructuración y contenido del periódico “El Molletuense”, al igual que el boletín informativo.
- Se presenta el informe sobre el análisis realizado.
- Se elabora conjuntamente con el presidente del GAD el borrador del nuevo diseño del periódico y la periodicidad de difusión de estos medios.
- Recolección de la información para la elaboración del periódico
- Se presenta al presidente del GAD la nueva imagen del periódico y el boletín.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se realiza el lanzamiento de la nueva imagen del periódico *El Molleturence*
- Se reparte a la comunidad el periódico.
- Se delega, 3 responsables para la elaboración y difusión de notas informativas, esto se realiza conjuntamente con el personal del GAD.
- Se elabora material necesario para la capacitación (redacción, elaboración de noticias, dossier, entrevistas).
- Se reúnen cada mes los representantes de cada caserío y las autoridades del GAD para coordinar la información a difundirse.
- Se distribuye el periódico *El Molleturence* un fin de semana cada tres meses en la plaza central.

Estrategia 2

Mantener una buena comunicación entre el GAD y sus pobladores por medio de la creación de espacios alternativos y tradicionales

Actividades

- Se presenta la propuesta de la creación de un programa radial y a su vez la difusión por medios radiales de mayor presencia en la zona y megáfonos.
- Elaboración de las preguntas para la aplicación de encuestas.
- Se realizan encuestas para saber qué temas son de interés para la comunidad.
- Tabulación de datos de las encuestas realizadas.
- Informe final sobre las encuestas realizadas.
- Se crean un boletín informativo convocando a personas que deseen formar parte del programa radial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se realiza la reunión en el GAD de Molleturo para definir el número de participantes, delegar responsables para la producción el programa y cobertura de los segmentos, ¿cada cuánto se difunde? y el nombre del programa.
- Se elaboran contenidos para la capacitación de los participantes en el programa radial.
- Se capacita a los integrantes del programa.
- Se reúnen cada domingo para la elaboración de los guiones, temas a tratar en cada segmento, y entrega de material para la edición.
- Presentación del primer programa radial al presidente del GAD de Molleturo para su aprobación.
- Presentación del primer programa radial a las autoridades del GAD y representantes de los caseríos. A su vez se coordina difundir el mismo por medio de megáfonos.
- Elaboración de una base de datos de medios de comunicación para la difusión del lanzamiento del programa.
- Se convoca a medios de comunicación, autoridades de la provincia del Azuay, representantes de las comunidades y público en general para el lanzamiento oficial del primer programa radial de la parroquia.
- Se realiza el lanzamiento oficial del programa radial en la plaza central.
- Cada domingo a fin de mes se difunde el programa radial por medios radiales, megáfonos de cada comunidad y megáfono del centro parroquial.

Estrategia 3

Contar con el apoyo de instituciones públicas o privadas, medios de comunicación con mayor presencia en la Zona para la producción y difusión del programa radial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades

- Se realiza el mapeo de instituciones públicas y privadas que financien el programa radial comunitario.
- Se visita a cada una de las instituciones potenciales.
- Se elabora un acta de acuerdo compromiso.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA																											
DESCRIPCIÓN	INDICADORES	AÑO 2015-2017																									
		MESES																									
		0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		8	9	0	1	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	1	2	3	4	5	6			
MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL																											
RESULTADO 1																											
Se ha reforzado el manejo de la red social Facebook																											
Actividades																											
Se realiza un análisis sobre el manejo de las redes sociales	Al tercer mes se ha realizado el análisis del manejo de la red social Facebook.																										
Elaboración del informe sobre el análisis del manejo de la red social	Al cuarto mes se ha elaborado el informe sobre el análisis de manejo y contenido de la red social Facebook.																										
Se elabora un manual sobre el manejo de la red social Facebook para el GAD de	Al quinto mes se ha elaborado el manual sobre el manejo de la																										



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	AÑO 2015-2017																									
		MESES																									
		00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
MEDIOS DE COMUNICACIÓN TRADICIONAL Y ALTERNATIVA																											
RESULTADO 1																											
Se ha rediseñado la imagen, secciones y contenidos del periódico “El Molleturense”																											
Actividad																											
Se realiza el análisis sobre la estructuración del periódico “El Molletuense”.	Al quinto mes se ha presentado el análisis de la reestructuración del periódico.																										
Se presenta el informe sobre el análisis realizado.	Al sexto mes se cuenta con el informe sobre el análisis de la reestructuración del proyecto.																										
Se elabora con juntamente con el presidente del GAD el borrador del nuevo diseño del periódico y la periodicidad de difusión de estos medios.	Al sexto mes se cuenta con el primer borrador del diseño.																										
Recolección de la información para la elaboración del periódico	Al partir del séptimo mes se cuenta con la información suficiente para la																										



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



Jessica Yadira Guiracocha Heredia
Miryam Patricia Ordóñez Pañi



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.8.-Presupuesto

A continuación se presenta el presupuesto para ejecutar el plan de comunicación.

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	INSTITUCIONES QUE FINANCIAN EL PROYECTO
Comunicador Social	800(x mes)	1(duración 12 meses)	9600	GAD
Materiales de Oficina	40(x mes)	1(duración 12 meses)	480	GAD
Arriendo de oficinas	100(x mes)	1(duración12 meses)	1200	GAD
Refrigerios	20(x mes)	5(duración12 meses)	240	GAD
2 Grabadoras, 2 computadoras, 1 cámara	2000	1	2000	GAD
Trasporte	150	1800	1800	GAD
Impresión del periódico	125	4 (cada tres meses) 500	500	Institución pública o privada
Estudio de grabación	240 (1 vez al mes)	1(12 meses)	2880	Institución pública o privada
Subtotal:			\$ 18.700	
Imprevistos:			10%	
Total			\$ 20. 750	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3.9.-Herramientas de evaluación

- Realización de encuestas a los pobladores sobre las impresiones del periódico y el programa radial.
- Efectuar un sondeo para medir el alcance de los medios de comunicación creados y reestructurados en la parroquia
- Ejecutar entrevistas de opinión sobre el GAD para ver si se ha mejorado la imagen del GAD
- Realizar una evaluación interna mediante una encuesta sobre el conocimiento que tienen sobre la visión, misión y valores del GAD, además de medir el nivel de identidad hacia la institución
- Revisar y analizar si se cumplieron las actividades asignadas al plazo establecido.
- Evaluar a través de pruebas de conocimiento, lo aprendido a partir del manual del manejo del Facebook.
- Medir el crecimiento de visitas a la página.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES:

Al finalizar la propuesta del plan de comunicación interna y externa para el GAD de Molleturo, podemos emitir las siguientes conclusiones:

En relación al diagnóstico obtenido, a través de la aplicación de diversas herramientas de investigación, se pudo evidenciar la importancia de la utilización de estrategias de comunicación, acordes a la realidad de cada institución.

A través de la aplicación de encuestas, se ratificó la urgente necesidad del personal del GAD por mejorar el ambiente laboral, apartando los intereses políticos particulares y consolidando el trabajo en equipo.

La planificación como base de las relaciones públicas, permitieron que se elabore un plan de comunicación a partir de las percepciones y necesidades manifestadas por las autoridades, los representantes comunitarios y los pobladores de la parroquia.

Las empresas (públicas o privadas) no aplican las relaciones públicas únicamente para el posicionamiento de su imagen corporativa o de una marca, también la priorizan con la necesidad de conocer los requerimientos de sus públicos para poder conciliar los intereses de la sociedad con los de la entidad, con el objetivo de revertir lo que de ella ha obtenido.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIONES:

Las opiniones e intereses de la comunidad deben ser tomadas en cuenta a la hora de elaborar los contenidos del periódico y programa radial comunitario, a fin de crear un sentido de pertenencia de la comunidad con dichos medios y de conocer el sentir de los pobladores sobre diversos temas de interés para el GAD.

Contar con la participación de un relacionista público que planifique, ejecute y evalúe las actividades realizadas en el ámbito de la comunicación interna y externa de la institución.

Priorizar las reuniones institucionales de planificación, con la participación del mayor número del personal.

Establecer vínculos con medios de comunicación del cantón Cuenca, con el objetivo de dar a conocer las actividades o inconvenientes que se susciten en la parroquia.

Aplicar las estrategias y actividades recomendadas en el plan de comunicación interna y externa, evaluando con periodicidad su efectividad.

Tomar en cuenta las recomendaciones establecidas en el manual de uso de la red social Facebook, para fortalecer los vínculos con la comunidad digital.

No sesgar la información brindada a la población, para establecer lazos de confianza es de vital importancia siempre actuar con veracidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA:

Berlo, D. (1984). *El Proceso de la Comunicación: Introducción a la Teoría y la Práctica*. Buenos Aires: El Ateneo.

Blanco, Neligia* Alvarado, María E. Revista de Ciencias Sociales: Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. FACES – LUZ, 2005
file:///C:/Users/mrchelodj/Downloads/13336-13694-1-PB.pdf

Capriotti, Paul. "La comunicación interna." Reporte C&D–Capacitación y Desarrollo 13 (1998): 5-7.

Castillo, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas* (pp.61-62-63-68-105-106-121). España: Instituto de Investigación en las Relaciones Públicas. [Recuperado 10 de febrero de 2016] Disponible en: <http://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf>

Cutlip, S., Center, A., Broo, G., Xifra, J., & Barquero Cabrero, J. (2006). *Manual de relaciones públicas eficaces*. Barcelona: Gestión 200.

Fiske, J. (1982). *Introducción al Estudio de la Comunicación*. Colombia: Editorial Norma.

Fonseca, M. (2005). *Comunicación Oral, Fundamentos y Práctica Estratégica*. México: Pearson Educación.

Flores De Gortari .S. Y Orozco Gutiérrez, E. (1998). *Hacia una Comunicación Administrativa Integral*. México: Trillas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Galeano, E. C. (1997). *Modelos de comunicación*. Macchi [Recuperado el, 23 de noviembre del 2015] Disponible en:http://bibliocuba.es/wp-content/uploads/2012/10/modelos_comunicacin_humana.pdf

Galicia, B. I. C. (2010). *Manuales prácticos de la PYME: Cómo elaborar el plan de comunicación*. [Recuperado el, 20 de diciembre del 2016] Disponible en:<http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion_BIC%20Galicia.pdf>

Kaplún, M (1998). *Una Pedagogía de la Comunicación*. Madrid: Ediciones de la Torre. [Recuperado el, 13 de agosto del 2015] Disponible en:
<https://play.google.com/books/reader?printsec=frontcover&output=reader&id=tD2MBAAAAEAJ&pg=GBS.PA5>

Levis, D. *La comunicación en la empresa: Apuntes básicos*. [Recuperado el, 11 de enero del 2016] Disponible en:
<http://www.diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/interna.pdf>

Lozares Colina, C. (1996). La teoría de redes sociales. *Papers: revista de sociología*, (48), p. 108 [Recuperado el, 13 de noviembre del 2015] Disponible en:<http://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n48/02102862n48p103.pdf>

Morelo, A. (2005). *Plan de Comunicación*. (p 4). [Recuperado 13 de septiembre de 2015] Disponible en:
<http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pérez, G. (2016). Modelos de investigación cuantitativa en educación social y animación socio cultural. 4ª ed. Madrid: Narcea, p.269.

Ponce, H. La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. México: Contribuciones a la Economía (2006)

Puín, Ángel. El libro de Molleturo Vol. 1. Cuenca: Graficolor (2008)

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Colombia: Espasa.

SENPLADES. Gestión de Geo información en las Áreas de Influencia de los Proyectos Estratégicos Nacionales, 2011. [Recuperado el, 03 de diciembre de 2015] Disponible en: <http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PDOT/ZONA6/NIVEL_DEL_PDOT_CANTONAL/AZUAY/CUENCA/MOLLETURO/IEE/MEMORIA_TECNICA/mt_san_felipe_de_moleturo.pdf>

UNESCO. (2011) Comunicación para el Desarrollo. Noruega: QUO Bangkok. [Recuperado el, 18 de agosto del 2015] Disponible en: <http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic%20Governance/OGC/c4d-effectiveness%20of%20UN-SP.pdf>

Islas, O. & Ricaurte, P. (2013). Investigar las redes sociales: Comunicación total en la sociedad de la ubicuidad. 1ª ed. México: Razón y Palabra, pág.33. [Recuperado el, 29 de enero del 2016] Disponible en: http://www.razonyapalabra.org.mx/Libro_IRS/InvestigarRedesSociales.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INEC. (2010) *Ecuador en Cifras*. [Recuperado el, 17 de octubre del 2015] Disponible en:

http://inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_content&view=article&id=227&Itemid=173&lang=es



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 1

CARTA COMPROMISO DEL PRESIDENTE DEL GAD



GOBIERNO PARROQUIAL DE MOLLETURO
ADMINISTRACIÓN 2014 – 2019 TELÉFONO: 07454070-0989411521
Página web: www.gadparroquialmolleturo.gob.ec mail: juntamolleturo@gmail.com

ACTA DE COMPROMISO

Estimadas ejecutoras del proyecto de Plan de comunicación interna y externa para mejorar los procesos de interacción de la parroquia Molleturo del cantón Cuenca, Miryan Ordoñez, Jessica Guiracocha.

Yo Salustino Gutama Presidente del GAD-PM, mediante la cual expongo mi compromiso para que se lleve a cabo la ejecución del proyecto de Comunicación en el periodo del mes de septiembre del 2015 a enero del 2016, donde me comprometo a facilitar información que tenga referencia al proyecto, espacios físicos y todo en cuanto sea requerido.

Atentamente

Sr. José Gutama
PRESIDENTE DEL GAD-PM



El Sr. Salustino Gutama, presidente del GAD de Molleturo, mediante una carta compromiso manifestó su apoyo durante la intervención en la parroquia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 2

SOCIALIZACIÓN DE LA INICIATIVA CON REPRESENTANTES DE LAS COMUNIDADES Y AUTORIDADES PARROQUIALES



Representantes de varias comunidades acudieron al proceso de socialización de la iniciativa. Sr. Vicente Gutama (D), vicepresidente del GAD.



Salustino Gutama (I), presidente del GAD. Cristobal Chunir (D), vocal de medio ambiente del GAD.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 3

INVITACIÓN PARA FORMAR PARTE DEL PROGRAMA RADIAL Y PERIÓDICO COMUNITARIO

VEN Y FORMA PARTE DEL EQUIPO DE

Jóvenes Comunicadores para Latinoamérica
Por una comunicación comunitaria e inclusiva

TE ESPERAMOS EN LA CASA COMUNAL DE MOLLETURO

Hora: 10:30
Fecha: 09 de Agosto del 2015

Iniciativa del GAD de Molleturo y la Universidad de Cuenca

Comunicate al: 0981124805 / Facebook: Jóvenes Comunicadores para Latinoamérica

Entregamos hojas volantes en el parque central, colegio y barrios de la parroquia, invitando a que los pobladores se sumen a esta iniciativa



Las actividades realizadas por el grupo de jóvenes que se sumaron a esta iniciativa, fueron difundidas constantemente a través de un fanpage de Facebook, creado específicamente para este propósito.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 4

CAPACITACIÓN A LOS INTEGRANTES DEL GRUPO DE JÓVENES COMUNICADORES, QUIENES COLABORARON EN EL PROCESO DE CREACIÓN DEL CONTENIDO PARA EL PROGRAMA RADIAL Y PERIÓDICO COMUNITARIO



Instalaciones del Infocentro de la parroquia Molleturo.




10 jóvenes, de entre 15 a 28 años, se interesaron en formar parte del proceso de capacitaciones sobre elaboración de notas informativas, entrevistas y creación de contenidos para el programa radial y periódico comunitario.



UNIVERSIDAD DE CUENCA










ANEXO 5

REGISTRO DE ASISTENCIA DE LOS JÓVENES PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN REALIZADO DURANTE 2 MESES


Jóvenes Comunicadores

PROYECTO: Plan de Comunicación Interna y Externa para mejorar los procesos de interacción en la Parroquia Molleturo del Cantón Cuenca.

REGISTRO DE ASISTENCIA
FECHA: 19/09/2015

NOMBRE	C.I.	COMUNIDAD	TELÉFONO	EDAD	FIRMA
William Chasi	0105180338	13 de Abril	09859174040	24	
Diego Cuello	010748825-6	Centro	0988827005	21	
Roberto Tibillin		Santa Maria	0989222855	17	
Lucia Hiscango	010662114-7	8 de septiembre	0994230662	15	
Fernando Huavech	010607416-4	Eugenio Espejo		13	
Joselyn Hiscango	010662125-3	8 de septiembre		14	
Dario Lardi			0994221561	15	
Vicente Muro	0105142061	Pueblo Nuevo	0988664561	26	
Billy Gutierrez		Pueblo Nuevo	0988671602	14	

El proceso de capacitación se efectuó durante los meses de septiembre y octubre del 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 6

ACOMPAÑAMIENTO AL GRUPO DE JÓVENES DURANTE EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE CONTENIDOS PARA EL PERIÓDICO Y PROGRAMA RADIAL COMUNITARIO



El acompañamiento a los jóvenes al momento de efectuar las entrevistas les dio mayor seguridad al para interactuar con la gente



Gracias al financiamiento del GAD se mandaron a confeccionar chalecos para el grupo de comunicación y a su vez esto creó un sentido de pertenencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 7

MODELO DE LA ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA



ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD DE MOLLETURO

La presente encuesta pretende identificar los procesos de comunicación que se utilizan al interior de la institución, por lo que solicitamos de favor que se responda con veracidad cada uno de los ítems.

Sexo:

M	F
---	---

Edad: _____

Años de labor en la institución:

Menor a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 años en adelante
---------------	---------------	-----------------------

1.- ¿Existe un Departamento o área especializada en Comunicación Interna dentro del GAD?

☐ Si
☐ No

2.- De acuerdo con su experiencia, ¿cuál es el tipo de comunicación existente dentro del GAD de Molleturo?

☐ De jefe a empleado
☐ De empleado a jefe
☐ Entre rangos similares



UNIVERSIDAD DE CUENCA

__NS/ NR

3.- ¿Qué herramienta de comunicación emplea la mayor parte del tiempo para comunicarse al interior del GAD?

- __Comunicación Verbal (personalmente)
__Comunicación Escrita (oficios, memorándums, etc.)
__Correo Electrónico o intranet
__Vía telefónica
__Otros (especifique): _____

4.- ¿Qué aspectos considera usted que son indispensable dentro del GAD?

- __Buen ambiente laboral
__Estabilidad económica
__Oportunidades de crecimiento profesional
__Buena Comunicación
__NS/NR

Califique de acuerdo a su experiencia:

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
5.- ¿Tu jefe te informa cuando hay cambios en las prioridades de tu trabajo?					
6.- ¿Tu jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo?					
7.- ¿Existen espacios donde el jefe discute contigo los objetivos y problemas de tus tareas?					
8.- ¿Se te motiva regularmente para que logres tu mayor rendimiento y esfuerzo en tus tareas?					
9.- ¿Te consideras un miembro valioso de tu equipo de trabajo?					
10.- ¿Recibo de forma oportuna la información que requiero para mi trabajo?					
11.- ¿Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
12.- ¿Existen espacios de esparcimiento que permitan fortalecer las interrelaciones con sus compañeros?					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

13.- ¿En el GAD trabajamos juntos para resolver los problemas de la institución?					
14.- ¿Cuento con todas las herramientas, equipos y material necesarios para llevar a cabo mi trabajo?					
15.- ¿Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada?					
16.- ¿Recibo capacitaciones adecuadas para desarrollar mi trabajo?					
17.- ¿Quisiera tener mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades?					
18.- ¿Recibo una compensación salarial acorde con mis habilidades y experiencia?					
19.- ¿Estoy satisfecho(a) con los beneficios que el GAD me proporciona (seguro, vacaciones, etc.)?					

20.- De acuerdo a su experiencia, ¿se han ocasionado inconvenientes al interior del GAD por falta de comunicación?

☐ Si
☐ No

Ejemplifique:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta aplicada a las 14 personas que laboran en el GAD




UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 8

MODELO DE ENCUESTA DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Universidad de Cuenca



Encuesta para evaluación de los procesos de comunicación dentro de la parroquia Molleturo

Código

Edad: _____ Sexo: _____ Comunidad: _____ Teléfono: _____

1.- ¿Ud. está informado (a) sobre las actividades que se realizan dentro de la parroquia?

SI _____ NO _____

2.- ¿Por qué medio se entera de las actividades que se realizarán o han realizado dentro de la comunidad?

_____ Periódico "El Molleturence"

_____ Radio

_____ Televisión

_____ Rendición de cuentas organizado por las autoridades de la parroquia.

_____ Otro (especifique): _____

3.- ¿Se siente satisfecho (a) con la información brindada por parte de las autoridades de la parroquia?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

4.- ¿Si hubiese un programa radial que transmita información de la parroquia, usted lo escucharía?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

5.- ¿Que temas le gustaría que se traten en el programa?

6.- ¿En qué horario le gustaría que se transmita el programa?

Mañana: _____ Hora: _____

Tarde: _____ Hora: _____

Noche: _____ Hora: _____

Encuesta aplicada a 362 pobladores de 26 comunidades de la parroquia



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 9

NUEVO DISEÑO DEL PERIÓDICO EL MOLLETURENCE



Portada – Página 2



Página 3 – Página 4

Página 5 – Página 6

Página 7 - Contraportada



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 10

GUIÓN TÉCNICO Y LITERARIO DEL PROGRAMA DE RADIO

Guión Técnico	Guión Literario
	INTRO DEL PROGRAMA:
INTRO DEL PROGRAMA (Pregrabado)	Voz 1.- ¡Escuchas! Voz 2.- ¿Qué cosa? Voz 1.- Mi voz Voz 2.- (Risa) ¿tu voz? Voz 1.- Si, mi voz Voz 2.- (Risas) Nuestra voz Voz 3.- ¡Porque Molleturo tiene mucho que contar! Voz 2.- Esta es ¡La Voz de Molle turo! ¡Bienvenidos!
Fondo musical	
Efecto de risas	
	Voz 3.- Un espacio comunitario, donde todos podemos hablar sin importar nuestra Voz2.- Cultura, Voz1.- Tradiciones Voz2.- y religión. Voz3.- Porque la comunicación no tiene límites. Voz 4.- Me prestan, ¡yo también quiero hablar!
	SALUDO DE BIENVENIDO DEL PROGRAMA
Fondo (sonido del micrófono)	Locutor 1.- Buenos días amigos oyentes, es un gusto poder compartir junto a ustedes nuevos espacios de comunicación, a través de la comunicación comunitaria.
Fondo Ráfaga	Espacios como éste, tienen el único propósito de identificar y construir nuevas propuestas desde las parroquias, desde nuestras comunidades y a la vez nos permitirá el intercambio de experiencias, información y conocimientos. ¡Y qué mejor manera de hacerlo a través de la comunicación!



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Presentación pregrabada del segmento</p> <p>Cortina musical Efecto voz (eco en noticias)</p> <p>Ráfaga</p>	<p>Locutor 2.- Por supuesto, es muy importante no solo para nosotros, sino para toda la ciudadanía aprovechar estos espacios, donde podemos plantear nuestras necesidades e inquietudes.</p> <p>Locutor 1.- Claro, pero no solo quedarnos allí, sino utilizar estos espacios para dar a conocer nuestras tradiciones, historia y cultura, de tal forma que nos permita crecer personalmente y como comunidad.</p> <p>Locutor 2.- Es así compañeros, motivo por el cual tenemos el gusto de presentarles nuestro primer segmento del programa radial "La voz de Molleturo", programa construido directamente desde la parroquia y para la parroquia.</p> <p>¡Bienvenidos!</p> <p>SEMENTO 1: INFORMA MOLLETURO (informativo)</p> <p>INTRO DEL SEGMENTO</p> <p>Voz 1.- Hechos, sucesos o acontecimientos de nuestra comunidad SIEMPRE SERÁN NOTICIA.</p> <p>Bienvenidos a "Informa Molleturo".</p> <p>Loc1: Hoy, en nuestro segmento "Informa Molleturo" les daremos a conocer sobre los proyectos que está llevando a cabo la Junta Parroquial, conjuntamente con otras instituciones, y cómo esto ha beneficiado a la comunidad:</p> <p>La Municipalidad de Cuenca en coordinación con el GAD parroquial se encuentran realizando estudios para el plan especial de Paredones, también hablaremos sobre la rendición de cuentas por parte de las autoridades de la parroquia, proyectos de reforestación y otros temas más.</p> <p>Loc2.-En la primera nota hablaremos sobre el plan especial de Paredones de Molleturo, el mismo que tienen como objetivo incentivar el turismo, preservar el medio ambiente y su entorno natural. Damos paso a nuestra reportera, quien nos facilitará una entrevista con la arquitecta Gabriela Iturralde, técnica de la Dirección de Áreas Históricas del Municipio de Cuenca, quien está a cargo de este proyecto.</p> <p>Loc3.- Mi nombre es Lucía Misacango y me encuentro con la Arq. Gabriela Iturralde, Arquitecta nuestra comunidad tiene varias inquietudes:</p> <p>Loc3.- ¿Cuál el propósito de este proyecto?</p> <p>Respuesta: Arquitecta</p> <p>Loc3.- ¿Cuál es el beneficio para nuestra parroquia?</p>
--	--



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ráfaga	<p>Respuesta: Arquitecta</p> <p>Loc3.- ¿Existe apoyo por parte de la comunidad y autoridades de la parroquia?</p> <p>Respuesta: Arquitecta</p> <p>Loc3.- ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes presentados a lo largo del proyecto?</p> <p>Respuesta: Arquitecta</p> <p>Loc3.-Agradecemos a la Arq. Iturralde por su colaboración, regresamos a estudios</p> <p>Loc1.- Ahora escuchemos la opinión del presidente de la Junta Parroquial, Salustino Gutama, con respecto a este tema.</p>
Ráfaga	<p>Entrevista Grabada</p> <p>Loc1.- El plan especial de paredones es de gran importancia no solo para el GAD ni para otras instituciones, sino para la comunidad en general. Esto permitirá conservar el patrimonio arqueológico de nuestros antepasados. También es importante escuchar la opinión de nuestros pobladores</p>
Ráfaga	<p>Opinión de pobladores</p>
Entrada Cortina Musical (Noticiero)	<p>Loc3.- ¿Usted conoce sobre el proyecto del plan especial para paredones Molleturo?</p> <p>Loc3.- ¿Qué opina del proyecto?</p> <p>Lo1.- Al parecer es un proyecto que beneficiara a la comunidad de Molleturo, esperemos que se ejecute lo más pronto.</p> <p>Loc1.- Ahora vamos con la siguiente nota. El GAD de Molleturo rindió cuentas a la comunidad sobre las obras realizadas durante el periodo 2015. Este evento se llevó a cabo en el coliseo comunal el 28 de febrero.</p>
Ráfaga	<p>Entrevista al presidente del GAD</p>
Ráfaga	<p>Loc3.-Soy Lucía Misacango, me encuentro con el Señor Salustino Gutama , presidente del GAD.</p> <p>Loc3.- Durante su administración cuantas obras se han ejecutado?</p> <p>Respuesta: Presidente del GAD</p> <p>Loc3.- Cuanto es el costo total invertido durante este año.</p> <p>Respuesta: Presidente del GAD</p> <p>Loc3.- Qué obras considera que fueron las más importantes para el desarrollo de la parroquia?</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ráfaga	<p>Respuesta: Presidente del GAD</p> <p>Loc3.- Inconvenientes presentados para la ejecución de la obra</p> <p>Respuesta: Presidente del GAD</p> <p>Loc3.-Para el próximo año que obras grandes o de mayor importancia se están por trabajar.</p> <p>Loc2.- Escuchemos que opina la gente de la comunidad que es beneficiaria de uno de los proyectos ejecutados durante la administración del presidente Salustino Gutama</p> <p>Opinión ciudadana</p> <p>Loc2.-Que le parece la obras realizada por el GAD de Molleturo</p> <p>Loc2.-Como ha beneficiado esta obra a la comunidad</p> <p>Loc2.-Para usted, que falta aún.</p> <p>Loc1.- Es importante recordar que las autoridades están para trabajar para bien de la comunidad. Sin embargo hay mucho por hacer. ¡Así que a ponerle ganas las autoridades del GAD para cubrir en su mayoría las necesidades de la gente!</p>
Ráfaga	<p>Loc1.-Aunque también hay que ser conscientes como pobladores, que debemos cuidar las obras realizadas, pero sobre todo apoyar, no solo para el bien personal, sino para el bien de la comunidad.</p> <p>Lo2.- Ahora vamos con otra nota de interés. El GAD de Molleturo en coordinación con el Ministerio del Ambiente implementó un proyecto de reforestación en la parroquia. Gonzalo Urgiles promotor de medio ambiente nos explicará más sobre el tema.</p> <p>Entrevista pregrabada: Gonzales Urgiles</p>
Cortina musical(entradilla del fondo musical del noticiero)	<p>Loc1.- Ahora escuchemos la opinión de los beneficiarios del proyecto</p> <p>Loc1.-Cuál es su opinión sobre el proyecto</p> <p>2 entrevistas (positiva y una negativa)</p>
Ráfaga	<p>Loc1.- Bueno amigos esto es todo en cuanto a nuestro segmento "Informa Molleturo", recuerden que si quieren dar a conocer sobre algún tema de interés para la comunidad solo tienen que llamar a nuestros números telefónicos</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ráfaga	(4024424)
	SEGMENTO2 : Interrogantes
(fondo musical) (efecto de signo de preguntas) (efecto de siii) Ráfaga Efecto en palabra interrogantes Fin ráfaga Fondo musical del segmento	INTRO DEL SEGMENTO Voz1: ¿tienes preguntas?, Voz 2.- ¿quieres respuestas? Voz1.- pues, ¡a aquí las tenemos! Voz1.- "¡interrogantes! un espacio donde además de dar respuestas damos soluciones. Lo1.- Hoy hablaremos sobre un tema de polémica, que prácticamente ha hecho que muchos de nuestros pobladores se sientan descontentos, inconformes y engañados por parte de las autoridades de la parroquia y autoridades de la prefectura del Azuay. Tema de discusión "recolección de firmas". Loc2.- Es necesario hacer un repaso de cómo surge este problema. Este tema surge cuando las autoridades de la parroquia convocan a los pobladores para tratar varios temas, entre los que se incluía el tema limítrofe. Varios ciudadanos dicen que al finalizar la reunión se recolectaron firmas para justificar el refrigerio que brindaron ese día. El malestar de un grupo de molleturences surge cuando se enteran que esas firmas fueron mal utilizadas. Leopoldo Gutama, integrante del Cabildo de San Felipe de Molleturo , nos amplía el tema. Loc1.- Escuchemos que opina el presidente del GAD respecto al tema. Entrevista. Lo1.- ¿se dice que la gente fue engañada en cuanto a la recolección de firmas, puesto que firmaron por el refrigerio que recibieron mas no en cuanto a la aprobación del tema limítrofe, que dice usted al respecto? Respuesta: presidente del GAD Lo1.- ¿usted como presidente del GAD está dispuesto a apoyar a sus pobladores, en cuanto al reclamo de estas firmas? Respuesta: presidente del GAD Loc1.- Es importante aclarar que el tema limítrofe le corresponde la prefectura del Azuay mas no a la junta parroquial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Ráfaga Efecto de conversar Ráfaga Fondo musical para el segmento</p>	<p>Escuchemos a continuación que nos dice Esteban Bernal, asesor del gobierno provincial.</p> <p>Entrevista</p> <p>Loc1.- Un grupo de ciudadanos de nuestra parroquia manifiestan que la Prefectura y el GAD de Molleturo hicieron mal uso de las firmas, en cuanto al tema limítrofe. ¿Cómo explica usted esto a los pobladores?</p> <p>Loc1.- ¿Qué acciones se están tomando ante esto?</p> <p>Respuesta: Esteban Bernal</p> <p>Loc1.- ¿Qué posición tiene el Gobierno Provincial ante las posibles acciones legales que estaría tomando nuestros pobladores?</p> <p>Respuesta: Esteban Bernal</p> <p>Loc1.- Esperamos haber aclarado dudas e ideas con respecto al tema, y como ciudadanos ejerzamos nuestros derechos, pero sobre todo se pueda tomar decisiones en base a una información mucho más clara.</p> <p>Loc2.- Es importante recordar a nuestro pueblo que este segmento es para ellos, a través de este segmento se pretende dar respuestas ante inquietudes. Pero ustedes siempre serán quienes tomen una decisión final.</p> <p>Loc1.- Esto es todo amigos en cuanto a nuestro segmento interrogantes. Damos paso al siguiente segmento.</p> <p>SEGMENTO 3: Diálogo de aprendizaje</p> <p>INTRO DEL SEGMENTO</p> <p>Voz 1.- Para aprender hay que dialogar y si dialogo incluyo y si incluyo.</p> <p>Voces: juntos construimos un mejor vivir en la comunidad.</p> <p>Loc1.- Bienvenidos a nuestro segmento diálogo de aprendizaje, nuestro tema de hoy es el embarazo adolescente. Puesto que en nuestra parroquia es muy común o normal, que nuestros adolescentes se embaracen a temprana edad, desde los 13 años asumen el rol de madres y padres. Edad en la que prácticamente recién se empiezan a tomar decisiones, a descubrir la vida, a soñar.</p> <p>Loc2.- Pero también tiene que ver mucha nuestra cultura, en nuestras tradiciones en muy común que nuestros jóvenes se embaracen o se casen muy jóvenes, aún se sigue con el concepto o la imagen de que la mujer solo sirve para tener hijos, cuidar la casa y los animales, mientras que los hombres son los que trabajan. Seguimos arrastrando esa cultura</p>
---	---



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de machismo. Pero escuchemos nuestra nota realizada, “El embarazo adolescente”.

Entrevista: Adolescente embarazada.

- ¿A qué edad se embarazo?
- ¿Cómo reacciono su familia?
- ¿Usted quería ser mamá?
- ¿Cómo es su vida ahora que es mamá?
- ¿Si no se hubiese embarazado, que estuviera haciendo ahora o cuáles fueron sus sueños?
- ¿A qué edad le hubiese gustado ser mama?
- ¿Si pudiera cambiar algo que cambiaría?
- ¿Qué les diría a las chichas y chichos?
- ¿Qué les diría a los padres?

Loc1.- escuchemos ahora la opinión de la ginecóloga Dora Fanco del sub centro de salud sobre este tema.

Loc1.- es importante la educación sexual para evitar embarazos no deseados, pero también se debe tomar conciencia sobre el inicio de la vida sexual, hacer un análisis sobre la edad indicada, el momento indicado y persona indicada.

Loc2.-Chicos vivamos a plenitud nuestra adolescencia, vivamos nuestros sueños, cumplamos nuestras metas, disfrutemos de paseos, salidas. Pero siempre conscientes de lo que queremos, el amor lo encontramos a lo largo del camino, démonos la oportunidad de conocer gente, de vivir a plenitud nuestra adolescencia.

Loc1.- Gracias amigos por escucharnos, la próxima semana estaremos hablando sobre temas de pareja.

SEGMENTO 4.-Nuestro Campo

INTRO DEL SEGMENTO

Voz 1.-neblina que cobija, sol que calienta, tierra mojada que perfuma y campo que alimenta.

Voz 2.- así es nuestro Molleturo. Así es nuestro campo.

Loc1.- Estamos ya por nuestro penúltimo segmento del programa radial “La voz de Molleturo” Hoy les hablaremos sobre técnicas básicas de cómo mejorar la calidad del ganado vacuno.

Loc2.- No sé ustedes, si han visto, pero a veces nuestro ganado es flaco, no dan mucha leche nuestras vacas, son pequeños, que cuando salimos a venderlos no nos dan gran cosa.

Ráfaga



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Efecto de Silvio de viento , Efecto como de brillo Efecto de suspiro Ráfaga Fondo musical Ráfaga</p> <p>Efecto: redoble de tambores Efecto: sonido de guitarras Efecto: Banca de pueblo Efecto: conto de mujeres o bulla de mujeres Fondo musical</p>	<p>Loc1.- Si yo he tenido uno de esos (risas) Loc2.- Por eso a continuación presentamos algunas ideas de cómo hacer que nuestro ganado rinda más y así podamos ganar más por nuestros animales. Loc1.- y como invitado tenemos al veterinario Jaime Pillajo quién nos dará unos debes consejos.</p> <p>Loc1.- Yo tengo una pregunta, cual es la dosis de sal que puede consumir el animal diariamente. Respuesta: Veterinario:</p> <p>Loc2.- ¿también son importantes las vacunas y la desparasitación, porqué es importante vacunar al ganado, y cada cuanto se debe hacer? Respuesta: Veterinario</p> <p>Loc2.- Otras de las preguntas que tengo es en cuanto a la reproducción, acá es normal tener un solo toro para todas las vacas, y las hijas de las vacas, además las vaconas se empareñan cuando están de tiempo, esto está bien? Respuesta: Veterinario</p> <p>Loc2.- Así que ya saben cómo cuidar a sus animales, a ponerlo en práctica si quieres animales de mejor calidad y mayor rendimiento. Damos paso al segmento final de nuestro programa radial “Recorre Molleturo”. Escúchenlo, es muy interesante, hasta pronto.</p>
	<p>SEGMENTO 5.-Molleturo multicultural.</p> <p>INTRO DEL SEGMENTO</p> <p>Voz1: tradiciones, inspiración, recursos culturales y naturales, todo esto forma parte de nuestros ancestros, nuestros dioses y nuestro presente. Haciendo de Molleturo multicultural.</p> <p>Loc1.- Ya estamos en la parte final de nuestro programa radial comunitario, nuestro tema de hoy es culturas urbanas en Molleturo. Con el pasar tiempo en la parroquia se ha podido observar la presencia de varias culturas urbanas como rockeros, reguetoneros, emos. Pero ¿cómo es su vida?, ¿existe aceptación por parte del resto de pobladores? ¿Han sido objeto de discriminación o son causa de problema? Para dar respuesta a estas inquietudes realizamos un acercamiento con Bayron Pacheco ex integrante de un grupo de rockeros de Molleturo.</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Efecto: Micrófono de sonido Efecto: sonido de apagón Ráfaga</p>	<p>Loc1.- Amigos, amigas, un gusto compartir junto a ustedes temas de interés para nuestra parroquia, para nuestra gente. Pero sobre todo poder crear espacios en donde ustedes puedan expresar su sentir. Crear un espacio en donde nuestra gente se sienta identificada.</p> <p>Lo2.- Gracias esto es todo, estaremos junto a ustedes la próxima semana. Así mismo tratando temas de nuestra realidad. Hasta pronto</p> <p>Despedida del programa radial</p> <p>Voz 1: Esto fue “La voz de Molleturo”, voz de nuestra gente y para la gente. Porque así es Molleturo, voz viva.</p>
--	--



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 11

CUADRO DE ENTREVISTAS REALIZADAS

Nombre	Cargo	Número de audio
Sr. Salustino Gutama	Presidente del GAD	1
Sr. Vicente Gutama	Vicepresidente del GAD	2
Sr. Homero Chunir	Vocal de Medio Ambiente	3
Srta. Rouse Guayllas	Asistente Administrativa del GAD	4
Arq. Geovanny Peñaloza	Técnico de Medio Ambiente	5
Lic. Ángel Puín	Historiador de la parroquia	6
Sra. Georgina Gutama	Coordinadora del Frente Unido de Mujeres Defensoras de la Pacchamama	7
Arq. Gabriela Iturralde	Técnica de la Dirección de Áreas Históricas del Municipio	8
Sr. Leopoldo Gutama	Integrante del Cabildo de San Felipe de Molleturo	9
Dr. Dora Franco	Médico del Subcentro de Salud de Molleturo	10
Dr. Jaime Pillajo	Veterinario de la parroquia	11
Sr. Gonzalo Urgilés	Promotor medioambiental de la parroquia	12



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 12

MANUAL DE USO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK



Portada y contraportada del Manual de Uso de la Red Social Facebook, el cual está constituido por 14 páginas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 13

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



Portada y contraportada del Plan de Comunicación Interna y Externa del GAD de Molleturo, documento que consta de 24 páginas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 14

DISEÑO DEL DISCO DEL PROGRAMA RADIAL “LA VOZ DE MOLLETURO”



Diseño de la portada y contraportada del disco del programa radial comunitario
La Voz de Molleturo